



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

# VX 820 Duet de Moneris<sup>MD</sup>

## Guide de référence





## Besoin d'aide?

**Site web :** [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820)

**Sans frais :** 1 866 319-7450

Inscrivez votre numéro de commerçant Moneris ici :

---

# Contents

<b>Setting up your terminal</b> .....	<b>4</b>
<b>À lire avant de commencer</b> .....	<b>5</b>
<b>Configuration du matériel</b> .....	<b>7</b>
Conseils pour naviguer dans les menus.....	9
Utilisation de l'écran tactile du terminal .....	9
Astuces quant à l'utilisation de l'écran tactile .....	10
Configurer le mot de passe du terminal.....	10
Modifier la langue d'affichage du terminal .....	10
<b>Configuration de la communication</b> .....	<b>11</b>
Utilisation d'une adresse IP dynamique.....	11
Utilisation d'une adresse IP statique.....	11
Utilisation d'une communication par liaison commutée en cas de problème avec l'adresse IP (facultatif).....	12
Utilisation d'une ligne commutée .....	12
Entrer le numéro de téléphone d'initialisation .....	13
<b>Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal</b> .....	<b>15</b>
<b>Initialisation et ouverture de session</b> .....	<b>16</b>
<b>Options additionnelles</b> .....	<b>17</b>
Activer la fonction Retrait d'argent, Pourboire ou Numéro de facture .....	17
Pour traiter l'option Retrait d'argent.....	17
Pour traiter les fonctions de base d'ajout de pourboires.....	17
Pour traiter la fonction de Numéro de facture.....	18
Activer les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation .....	18
Modifier la langue d'affichage du terminal pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation .....	18
Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité .....	18
Utiliser la communication par accès commuté pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation.....	19
<b>S'inscrire à Marchand Direct<sup>MD</sup></b> .....	<b>21</b>
<b>Utiliser votre terminal</b> .....	<b>22</b>
<b>VX 820 Duet de Moneris</b> .....	<b>23</b>
Touches et matériel du terminal .....	24
<b>Types de cartes</b> .....	<b>25</b>
Carte à bande magnétique .....	25
Carte à puce.....	25
Carte sans contact .....	25
<b>Vérification du titulaire de carte</b> .....	<b>26</b>
Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT) .....	26
Montant limite d'une transaction sans vérification .....	26
<b>Options d'entrée de carte</b> .....	<b>27</b>
Insérer : cartes à puce .....	27

Passer/effleurer : cartes sans contact .....	27
Montant maximal des transactions sans contact (TSC) .....	28
Glisser : cartes à bande magnétique .....	28
Saisie manuelle du numéro de carte .....	28
<b>Transactions.....</b>	<b>29</b>
Directives relatives aux transactions .....	29
Achat.....	29
Achat partiellement approuvé .....	29
Avis d'achat.....	29
Préautorisation .....	30
Conclusion d'une préautorisation .....	30
Remboursement .....	30
Annulation .....	31
Suppression d'une préautorisation .....	31
Interrogation du solde .....	32
Messages pour le commerçant et le client.....	33
Messages pour le commerçant.....	33
Messages pour le client .....	35
<b>Reçus .....</b>	<b>38</b>
Ligne de signature sur les reçus.....	38
Copie au commerçant.....	38
Copie du titulaire de la carte .....	38
Réimpression du reçu .....	38
Masquage de la carte .....	38
Transactions sans signature .....	39
Montant maximal des transactions sans signature (TSS) .....	39
Transactions sans contact .....	39
Exemples de reçus .....	39
Reçu d'achat — carte de crédit ou de débit .....	40
Reçu d'achat — approbation partielle.....	40
Codes utiles.....	41
<b>Production de rapports.....</b>	<b>42</b>
Masquage de la carte sur les relevés .....	42
Interrogation sur opérations .....	42
Totaux partiels du commerçant .....	42
Liste des préautorisations .....	43
Rapport des pourboires.....	43
Opérations conservées .....	43
Totaux des dépôts .....	44
Totaux partiels de commis .....	44
Rapport des paramètres EMV .....	45
Rapport de l'historique des lots .....	45
<b>Fonctions administratives.....</b>	<b>46</b>
Ouverture de session.....	46
Fermeture de session .....	46

Réinitialisation .....	46
Rétablissement du lot.....	47
<b>Procédures de fin de journée.....</b>	<b>48</b>
Fermeture du commerçant .....	48
Fermeture du système .....	48
<b>Dépannage.....</b>	<b>50</b>
Messages d'erreurs .....	50
Défaillance de l'équipement.....	55
<b>Soutien aux commerçants.....</b>	<b>57</b>
Nous ne sommes qu'à un clic près. ....	58
Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.....	58
Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez? .....	58




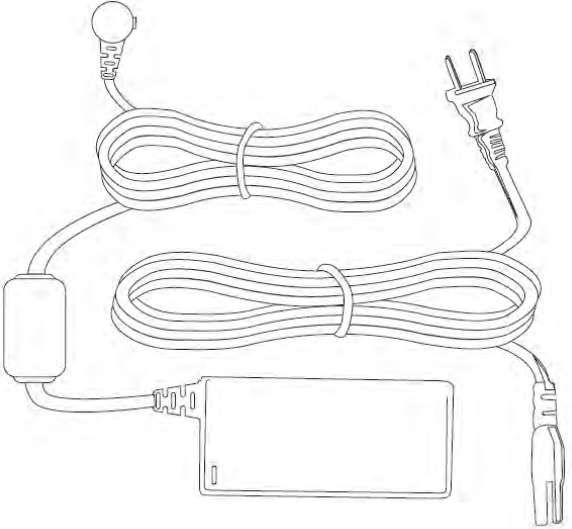
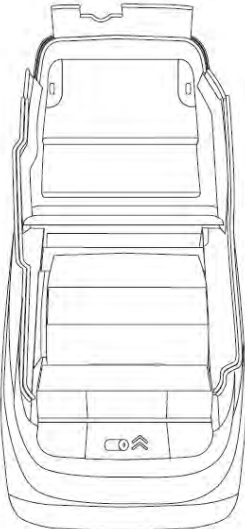

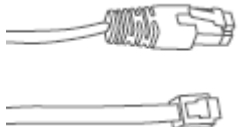
# Initialiser votre terminal

Cette section explique tout ce que vous devez savoir pour initialiser votre terminal VX 820 Duet.

Vous pouvez aussi regarder nos vidéos d'initialisation à [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820).

## À lire avant de commencer

1. Utilisez le tableau ci-dessous afin de vérifier que vous avez reçu tous les articles nécessaires dans votre trousse de bienvenue.

 <p>Le terminal VX 820</p>	 <p>Le cordon d'alimentation et l'adaptateur d'alimentation</p>
 <p>La base VX 820 Duet</p>	 <p>Un rouleau de papier thermosensible</p>
	 <p>Le câble pour connexion par Ethernet et/ou le câble pour connexion par ligne commutée</p>

2. Si votre terminal communique avec l'unité centrale de Moneris au moyen par un service Ethernet à haute vitesse, veuillez consulter la **Liste de vérification pour le réseau Internet public pour terminaux PDV IP de Moneris** (disponible à l'adresse [moneris.com/listeverif](http://moneris.com/listeverif)) et vous assurer que votre réseau Ethernet est prêt à accueillir votre terminal.
3. Assurez-vous d'avoir les renseignements suivants (fournis lorsque Moneris vous a contacté pour confirmer la commande de votre terminal) :
  - Votre **ID de commerçant Moneris** de 13 chiffres (Vous trouverez votre ID de commerçant dans le courriel « Renseignements importants »).
  - Responsabilité relative au règlement (que vous pouvez trouver dans votre courriel d'accueil) :
    - **Fermeture par le système** (Moneris procède automatiquement à la fermeture du lot pour vous à la fin de chaque journée) ou **Fermeture par le commerçant** (il vous incombe de fermer le lot à la fin de chaque journée).
  - Fonctions optionnelles p.ex. **cartes-cadeaux, cartes de fidélité, ID de terminal Ernex** (que vous pouvez trouver dans votre lettre d'accueil au programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris).


S'il vous manque l'un des éléments obligatoires ci-dessus, veuillez appeler le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450**.

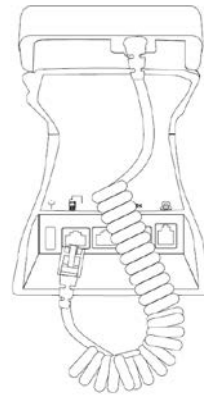


# Configuration du matériel

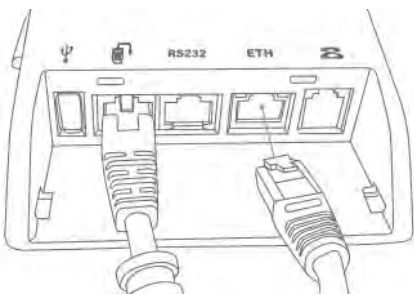
Suivez les instructions ci-dessous pour installer le matériel du terminal.

## 1 Branchement du terminal VX 820 à la base Duet

- a. Repérez le câble du terminal (fixé à l'appareil).
- b. Branchez le connecteur RS232 dans le port  de la base Duet.

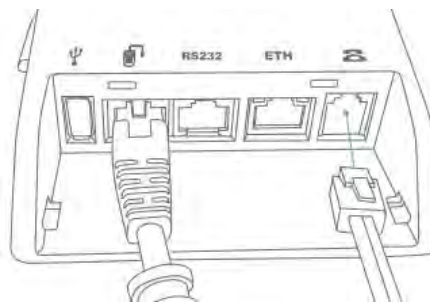



## 2 Installation Ethernet haute vitesse



- a. Branchez l'une des extrémités du câble Ethernet dans l'entrée **ETH** qui se trouve à l'arrière de la base.
- b. Branchez l'autre extrémité du câble Ethernet dans le routeur/le commutateur/le concentrateur/le câblage intérieur – quel que soit le moyen approprié au service Internet haute vitesse de votre localité (veuillez consulter la **Liste de vérification pour terminaux PDV IP de Moneris** s'il y a lieu; disponible à [moneris.com/listeverif](http://moneris.com/listeverif)).

## Installation sur ligne commutée



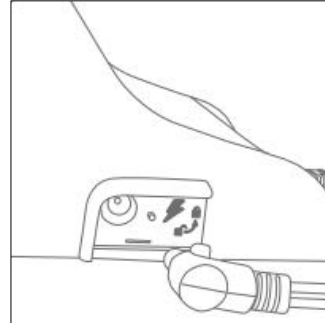
- a. Branchez l'une des extrémités du câble téléphonique dans l'entrée commutée qui se trouve à l'arrière de la base (sous l'icône ).
- b. Branchez l'autre extrémité du câble dans une prise téléphonique analogique.

**Recommandation :** Utilisez une ligne téléphonique consacrée uniquement à votre terminal. Si la ligne est partagée avec un autre appareil, des problèmes de communication peuvent survenir. Si vous utilisez un coupleur, vérifiez que les deux appareils fonctionnent bien. N'oubliez pas que la ligne téléphonique ne pourra pas servir au terminal et à l'autre appareil en même temps.

### 3 Brancher le câble d'alimentation

- a. Repérez le cordon d'alimentation et l'adaptateur, branchez le cordon d'alimentation dans l'adaptateur, puis branchez l'autre extrémité de l'adaptateur dans le port d'alimentation (⚡) qui se trouve sur le côté de la base Duet.

**Remarque :** Après avoir branché le cordon d'alimentation de l'adaptateur dans le port d'alimentation situé sur le côté de la base, faites pivoter le connecteur du cordon d'alimentation dans le sens contraire des aiguilles d'une montre pour le verrouiller.



- b. Branchez l'autre extrémité du cordon d'alimentation dans une source de courant.


**Recommandations :** Toujours brancher le cordon d'alimentation dans la source de courant en dernier pour éviter les surtensions. Utilisez une barre d'alimentation équipée d'une protection anti-surtensions, si possible.

**Important:** Vous devez utiliser l'adaptateur et le cordon d'alimentation fournis par Moneris pour le terminal VX 820 Duet de Moneris. Faute de quoi, le terminal pourrait mal fonctionner ou s'endommager.

- c. Attendez pendant que l'appareil s'allume. Lorsque le menu des applications s'affiche, poursuivez à l'étape 4.

### 4 Installer le rouleau de papier

**Remarque :** Vous devez utiliser des rouleaux de papier thermo-sensible. Achetez vos fournitures de point de vente et vos rouleaux de papier en ligne à [magasin.moneris.com](https://magasin.moneris.com).

- a. Retirez le terminal de la base.  
b. Tirez doucement sur le volet situé sur la base (recherchez l'icône ) , puis soulevez le couvercle de l'imprimante.

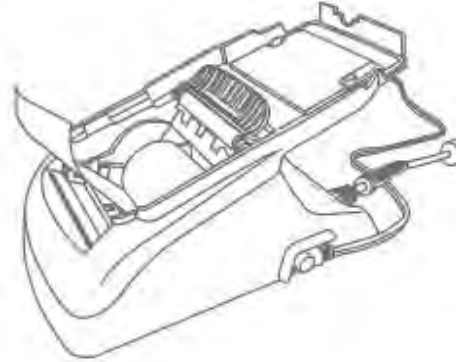


- c. Préparez le nouveau rouleau de papier : Décollez le bord d'engagement du papier et déroulez jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de trace de colle sur le papier ou retirez la bande protectrice.

## 4



### Installer le rouleau de papier

- d. Placez le rouleau dans l'imprimante de façon qu'il se déroule par le bas.



- e. Tirez le bord du papier d'engagement vers le haut jusqu'à ce que les traces de colle sur le papier aient dépassé le bord tranchant de l'imprimante.
- f. Fermez le couvercle de l'imprimante et bloquez-le doucement en appuyant directement dessus jusqu'à ce que le couvercle se referme avec un déclic.
- g. Déchirez le bout de papier qui dépasse en le tirant vers le bas, puis en le coupant au moyen du coupe-papier en métal.
- h. Remplacez le terminal sur son socle.
- i. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT** puis appuyez sur la touche **3** pour faire avancer le papier dans l'imprimante pour vérifier que vous l'avez bien inséré.
- j. Appuyez sur la touche **\*** (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
- k. Passez à la section Configurer le mot de passe du terminal à la page 10.

## Conseils pour naviguer dans les menus

- Pour faire défiler vers le haut ou vers le bas : à l'écran tactile, appuyez sur  (l'icône **Flèche**), c.-à-d. la première icône bleue à partir de la gauche.
- Pour changer la direction de la flèche : Appuyez sur la touche jaune **CORR**.
- Pour choisir une option de menu : à l'écran tactile, appuyez sur  (l'icône de **fonction bleue**) apparaissant à la droite du menu.
- Pour terminer la saisie de l'information et passer à l'étape suivante : Appuyez sur la touche verte **OK**.

## Utilisation de l'écran tactile du terminal

Le terminal VX 820 Duet est doté d'un écran tactile en couleur de 3,5 pouces (appelé simplement « écran tactile » dans le présent guide). Le terminal réagit lorsque vous touchez les différentes parties de l'écran (icônes) de la même façon que s'il s'agissait de touches sur un clavier.

## Astuces quant à l'utilisation de l'écran tactile

- Utilisez le bout de votre doigt ou un stylet approuvé dont l'extrémité est en plastique souple.
- N'utilisez pas d'objets tranchants ou pointus (p. ex., un crayon, un stylo, un tee de golf, etc.) pour appuyer sur les icônes de l'écran tactile.
- Assurez-vous que l'écran tactile est propre. Pour nettoyer les saletés et les empreintes de doigt, utilisez un linge sec en microfibres.
- N'utilisez aucun produit de nettoyage liquide (p. ex., nettoyeur à vitre) sur l'écran.

## Configurer le mot de passe du terminal

**Important :** Vous devez utiliser ce mot de passe chaque fois que vous ouvrez une session et chaque fois que vous voudrez modifier les paramètres, alors assurez-vous de créer un mot de passe dont vous vous souviendrez et qui ne sera pas facilement deviné par les autres.

**Remarque :** Si vous entrez le mauvais mot de passe du gérant cinq fois de suite, le terminal se verrouillera et ne pourra plus servir à traiter des transactions. Pour déverrouiller le terminal, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris à **1 866 319-7450** et demandez le rétablissement de votre mot de passe.

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.

Le menu « Change Password » s'affiche.

2. À l'invite « New Password: », entrez le mot de passe qui deviendra votre mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.

**Remarque :** Le mot de passe peut comporter de 5 à 10 chiffres (choisir des chiffres uniquement).


Vous obtenez l'invite « Confirm: ».

3. Entrez de nouveau le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.

Le menu des applications s'affiche.

4. Passez à la section *Modifier la langue d'affichage du terminal* ci-dessous.

## Modifier la langue d'affichage du terminal

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur l'icône  (**LANG**) pour accéder à l'écran « Set Language ».
3. Choisissez **FRN** (français) ou **ENG** (anglais).
4. Appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
5. Rendez-vous à la rubrique Configuration de la communication (voir page 11).

# Configuration de la communication

Votre terminal doit être configuré de façon à communiquer avec le serveur de Moneris.


1. Assurez-vous que les câbles de communication sont bien branchés au cordon de connexion tout-en-un pour le mode de communication que vous souhaitez utiliser avant de poursuivre. Reportez-vous à la rubrique [Configuration du matériel](#) à la page 7 pour en savoir plus.
2. Suivez l'une des étapes suivantes selon vos besoins :
  - Si votre entreprise utilise les communications par IP dynamique, passez à la section [Utilisation d'une adresse IP dynamique](#) ci-dessous.
  - Si vous utilisez des communications par IP statique, passez à la section [Utilisation d'une adresse IP statique](#) ci-dessous.
  - Si vous utilisez des communications par ligne commutée, passez à la section [Utilisation d'une ligne commutée](#) à la page 7.

## Utilisation d'une adresse IP dynamique

Le terminal est déjà configuré pour les communications par IP dynamique. Passez-vous cette section et reprenez à [Utilisation d'une communication par liaison commutée en cas de problème avec l'adresse IP \(facultatif\)](#) à la page 12.


## Utilisation d'une adresse IP statique

**Important : Déconnectez le câble Ethernet de la base Duet AVANT d'exécuter ces étapes.**

1. Lorsque le menu des applications est à l'écran, appuyez sur la touche **2**.  
L'écran « CommServer » s'affiche.
2. Appuyez sur l'icône  (**Paramètres**).  
Le menu « Ethernet Cfg » s'affiche.
3. Au menu Ethernet Cfg, choisissez **IP**.  
Le menu « IP Config » s'affiche.
4. Au menu IP Config, à l'invite « IP Settings », choisissez **Edit**.
5. Choisissez **Static**.
6. Si vous devez entrer les paramètres indiqués ci-dessous dans votre réseau Ethernet, procédez aux étapes 7 et 8 pour chaque paramètre. Sinon, passez à l'étape 9.

**Remarque :** Contactez votre fournisseur de service Internet (FSI) pour déterminer les adresses pour ces paramètres.

- « IP Address » (Adresse IP)
- « Subnet Mask » (Masque de sous-réseau)
- « Gateway IP Address » (Adresse IP de la passerelle)

- « DNS1 IP Address » (Adresse IP DNS1)
  - « DNS2 IP Address » (Adresse IP DNS2).
7. Choisissez **Next** pour visualiser ces paramètres.
  8. Choisissez **Edit** pour entrer l'adresse de chacun de ces paramètres. Pour entrer un point (.), appuyez sur la touche **1**, puis sur l'icône  (**Majuscule**) une fois. Appuyez sur la touche verte **OK** que vous avez fini d'entrer un paramètre.
  9. Quand vous avez fini d'entrer les cinq paramètres d'adresse IP statique, choisissez **Exit**, puis choisissez **Yes** pour sauvegarder les modifications.  
CommServer tente de rétablir la connexion et une fois que c'est fait, vous demande d'appuyer sur une touche.
  10. Appuyez sur n'importe quelle touche du clavier pour retourner au menu Ethernet Cfg.
  11. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
  12. Rebranchez le câble Ethernet au port **ETH** de la base Duet (voir la page 7).
  13. Passez à l'étape Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal (voir la page 15).

## Utilisation d'une communication par liaison commutée en cas de problème avec l'adresse IP (facultatif)

Lorsque vous avez terminé d'installer la connexion par réseau IP :

1. Branchez le câble de ligne commutée : Suivez les étapes décrites à la rubrique Installation sur ligne commutée à la page 7.
2. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
3. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu **MODIF FCT**.
4. Choisissez **CONFIG**, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
5. Faites défiler vers le bas et choisissez **HOTE**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « MEDIUM SECOURS » s'affiche.
7. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « SECRS AUTO » s'affiche puis choisissez **CHX**.
8. Choisissez **QUIT** puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
9. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

## Utilisation d'une ligne commutée

Assurez-vous que le câble de communication par ligne commutée est bien branché à la base Duet un avant de continuer. Consultez la section Installation sur ligne commutée à la page 7 pour de plus amples renseignements.

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu **MODIF FCT**.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Faites défiler vers le bas et choisissez **HOTE**.
5. À l'invite « TYPE LIEN COMM », choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que le message « COMP » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que l'invite « TYPE REGL COMM » s'affiche.
7. À l'invite « TYPE REGL COMM », choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que le message « COMP » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.  
Le menu **CONFG** s'affiche.
9. Si vous devez composer un préfixe (par exemple, le 9) pour vous connecter à une ligne extérieure, exécutez les étapes ci-dessous. Sinon, allez à l'étape 10.
  - a. Au menu **CONFG**, faites défiler vers le bas et choisissez **TERMINAL**.
  - b. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « CODE PABX » s'affiche.
  - c. Choisissez **MOD**, puis entrez le préfix (p. ex., 9) et appuyez sur la touche verte **OK**.
  - d. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
10. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

Passez à la section Entrer le numéro de téléphone d'initialisation ci-dessous.

### Entrer le numéro de téléphone d'initialisation

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu **MODIF FCT**.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Faites défiler vers le bas et choisissez **CONF. MODEM**.
5. Au menu **MODIF CPT**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TEL INIT PRIM » s'affiche.
6. Choisissez **MOD**, entrez le numéro de téléphone d'initialisation comme suit, puis appuyez sur la touche verte **OK**.

**Remarque :** N'entrez pas les tirets (-) ni les espaces entre les chiffres.

Si votre ID du commerçant commence par :	Composez-le :
00301	1-888-699-7299
00302	1-888-358-8602
00304	1-888-332-8433

7. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
8. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
9. Passez à l'étape Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal (voir la page 15).



## Entrer l'ID du commerçant et l'ID du terminal

Avant de traiter des transactions, vous devez initialiser votre terminal à l'aide du serveur de Moneris et ouvrir une session.

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque vous obtenez le menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu **MODIF FCT**.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Choisissez **COMMERCANT**.  
Le message « ID TERMINAL » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, entrez l'ID du terminal (le numéro de huit chiffres commençant par « 56 » qui se trouve à l'arrière du terminal, p.ex. 56123456) et appuyez sur la touche verte **OK**.
6. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « ID COMMERC » s'affiche.
7. Choisissez **MOD**, entrez votre numéro de commerçant de 13 chiffres (p.ex. 0030123456789) et appuyez sur la touche verte **OK**.
8. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
9. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
10. Passez à la section Initialisation et ouverture de session (voir page 16).

## Initialisation et ouverture de session

Avant de traiter des transactions, vous devez initialiser votre terminal à l'aide du serveur de Moneris et ouvrir une session.

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
  2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
  3. Faites défiler vers le bas et choisissez **INITIALISE**.
  4. Lorsque le message « CONSERV CONF ACTUELLE? » s'affiche, choisissez **OUI**.
  5. Lorsque les messages « EN TRAITEMENT... » et « RECEPTION... » s'affichent, patientez pendant que le terminal communique avec Moneris.
  6. Lorsque l'initialisation est terminée, le message « SESSION INIT » s'affiche, suivi du menu des transactions.
  7. Sur le terminal, au menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
  8. Faites défiler vers le bas et sélectionnez **OUVRIR SESSION**.
  9. À l'invite « Mot de passe: », entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
  10. Le message « SESSION OUVERTE » s'affiche, suivi du menu des transactions.
- Votre terminal est prêt à traiter des transactions.

## Options additionnelles

Plusieurs options peuvent être activées sur votre terminal pour en améliorer la fonctionnalité.

**Remarque :** Toutes les instructions de cette section commencent au menu des applications

### Activer la fonction Retrait d'argent, Pourboire ou Numéro de facture

1. Au menu des applications, choisissez **DEBIT & CREDIT**.
2. Lorsque le menu des transactions s'affiche, appuyez sur la touche verte **OK** pour accéder au menu MODIF FCT.
3. Choisissez **CONFIG**, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.  
Le menu CONFIG s'affiche.

#### Pour traiter l'option Retrait d'argent

Pour modifier les valeurs par défaut de la fonction de retrait d'argent et optimiser vos communications commutées pour traiter ce type d'opérations, veuillez-vous reporter au **VX 820 Duet Aide en ligne** disponible à [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820).

1. Au menu CONFIG, choisissez **TERMINAL**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « OPT RETR ARG » s'affiche.
3. Choisissez **MOD** puis choisissez **ACT**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.  
Le terminal revient au menu CONFIG.

#### Pour traiter les fonctions de base d'ajout de pourboires

Afin d'activer la fonction de pourboire de base (c.-à-d. que le terminal invite uniquement le commerçant à saisir un montant d'argent), suivez les étapes ci-dessous.

1. Au menu CONFIG, choisissez **TERMINAL**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « TRAITE POURB » s'affiche.
3. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « ACTIF - INVITE » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.  
Le terminal revient au menu CONFIG.

Les autres options de pourboire sont les fonctions de pourboire améliorées, de pourboire guidées, de pourboire par défaut ou aucun pourboire. Pour en savoir plus sur la configuration de ces options de pourboire, consultez le sujet « Pourboire » de **l'aide en ligne VX 820 Duet** qui se trouve à l'adresse [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820).


## Pour traiter la fonction de Numéro de facture

1. Au menu CONFIG, choisissez **COMMERCANT**.
2. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « NUMERO DE FACT » s'affiche.
3. Choisissez **MOD**, puis choisissez **ACT**.
4. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
5. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

## Activer les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation

Vous n'avez pas commandé un programme de fidélisation ou de cartes-cadeaux, mais aimeriez en savoir davantage? N'hésitez pas à nous appeler au **1 855 219-3084**.

## Modifier la langue d'affichage du terminal pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.
2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, appuyez sur l'icône  (**LANG**).  
Vous obtenez l'écran « Set Language ».
3. Choisissez **FRN**.  
Le terminal revient au menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité.
4. Appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

## Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité

**Remarque :** Si vous utilisez des communications IP, suivez ces instructions pour initialiser le programme de cartes-cadeaux et de fidélisation sur votre terminal.

Si vous utilisez une ligne commutée, allez d'abord à la section Utiliser la communication par accès commuté pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation à la page 19. Une fois que les communications par ligne commutée ont été configurées, revenez à cette section et suivez ces instructions d'initialisation.

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.
2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, faites défiler vers le bas et choisissez **CONFIGURATION**.
3. Entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Choisissez **ID DU COMMERC**.  
Le message « ID DU COMMERC » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, puis entrez votre ID de commerçant Moneris et appuyez sur la touche verte **OK**.

6. Choisissez **SUIV**.

Le message « ID TERM MONERIS » s'affiche.

7. Choisissez **MOD**, puis entrez l'ID du terminal Moneris et appuyez sur la touche verte **OK**.

8. Choisissez **SUIV**.

Le message « ID TERM ERNEX » s'affiche.

9. Choisissez **MOD**, puis entrez l'ID du terminal Ernex (qui vous a été fourni lorsque Moneris a confirmé votre commande du terminal) et appuyez sur la touche verte **OK**.

10. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.

11. Lorsque le terminal retourne au menu CONFIGURATION, choisissez **COMM**.

12. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que la mention « INDICATEUR ERNEX » s'affiche.

13. Assurez-vous que l'option « INDICATEUR ERNEX » est configurée à 7C.

- Dans l'affirmative, choisissez QUIT et passez à l'étape 16.
- Dans la négative, passez à l'étape 14.

14. Choisissez **MOD**, saisissez **7C** et appuyez sur la touche verte **OK**.

**Remarque :** Pour entrer la lettre C, appuyez sur le chiffre **2** puis appuyez sur l'icône  (**ALPHA**) trois fois.

15. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.

16. Lorsque le menu CONFIGURATION s'affiche, faites défiler vers le bas et choisissez **INITIALISATION**.

Le message « ID TERM ERNEX » s'affiche.

17. Appuyez sur la touche verte **OK**. Le terminal terminera l'initialisation et retournera au menu CONFIG.

18. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.

Votre terminal est prêt à traiter des transactions par carte de fidélité et carte-cadeau.

Pour les instructions sur :

- les transactions de cartes-cadeaux, référez-vous au **VX 820 Duet de Moneris : Guide de référence pour les programmes de cartes-cadeaux**.
- les transactions de cartes de fidélité, référez-vous au guide **VX 820 Duet de Moneris : Guide de référence pour les programmes de fidélisation**.

Vous pouvez consulter ces guides à l'adresse [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820).

## Utiliser la communication par accès commuté pour les programmes de cartes-cadeaux et de fidélisation

1. Au menu des applications, choisissez **GIFT & LOYALTY**.

2. Lorsque le menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité s'affiche, appuyez sur le chiffre **6** pour accéder au menu CONFIGRAP.

3. Entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Au menu CONFIGRAP, choisissez COMMUNICATION, puis choisissez **CONS**.  
Le message « TYPE LIEN COMM » s'affiche.
5. Choisissez **MOD**, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que le message « LIGNE COMP » s'affiche, puis choisissez **CHX**.
6. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
7. Appuyez deux fois sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions par carte-cadeau et de fidélité.
8. Faites défiler vers le bas et choisissez **CONFIGURATION**.
9. Entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
10. Au menu CONFIGURATION, choisissez **COMM**.  
« NO TEL PRIMAIRE » s'affiche.
11. Choisissez **MOD**, entrez le numéro de téléphone d'autorisation comme suit, puis appuyez sur la touche verte **OK**.

*Remarque : N'entrez pas les tirets (-) ni les espaces entre les chiffres.*

Si votre ID du commerçant commence par :	Composez-le :
00301	1-888-699-7299
00302	1-888-358-8602
00304	1-888-332-8433

12. Choisissez **SUIV**.  
Le message « NO TEL SECONDAIR » apparaît.
13. Choisissez **MOD**, entrez le même numéro de téléphone d'autorisation qu'indiqué ci-dessus, puis appuyez sur la touche verte **OK**.
14. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
15. Si vous devez composer un préfixe (par exemple, le 9) pour vous connecter à une ligne extérieure, suivez les étapes ci-dessous. Sinon, passez directement à l'étape 16.
  - a. Au menu CONFIGURATION, faites défiler vers le bas et choisissez **TERMINAL**.
  - b. Choisissez **SUIV** jusqu'à ce que « CODE PABX » s'affiche.
  - c. Choisissez **MOD**, puis entrez le préfix (p. ex., 9) et puis appuyez sur la touche verte **OK**.
  - d. Choisissez **QUIT**, puis choisissez **OK** pour sauvegarder les modifications.
16. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL**, puis appuyez sur la touche \* (**astérisque**) pour retourner au menu des applications.
17. Passez à l'étape Initialisation – Cartes-cadeaux et cartes de fidélité sur page 18.

## S'inscrire à Marchand Direct<sup>MD</sup>

Marchand Direct est l'outil en ligne de Moneris qui vous permet d'accéder à vos rapports de commerçant, notamment les rapports de fin de journée. Pour vous inscrire à Marchand Direct, suivez les étapes ci-dessous.

**Remarque :** *Si vous vous êtes déjà inscrit à Marchand Direct, vous n'avez pas à vous inscrire de nouveau.*

1. Consultez le site [moneris.com](https://moneris.com).
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **S'inscrire** et sélectionnez **Marchand Direct**.
3. Cliquez sur **Inscription en ligne**.
4. Remplissez les champs du formulaire en ligne afin de compléter votre inscription.



# Utiliser votre terminal

Cette section décrit tout ce que vous devez savoir pour utiliser votre terminal VX 820 Duet, y compris la façon d'effectuer des transactions et les processus de fin de journée.



## VX 820 Duet de Moneris


Utilisez cette solution PDV tout-en-un pour traiter les transactions au point de vente (PDV). Le terminal et clavier NIP VX 820 léger, qui est doté d'un écran tactile, d'un clavier et d'un lecteur sans contact intégré, communique avec le socle Duet où se trouvent l'imprimante et le matériel de communication.

Selon le message à l'écran, vous (et parfois votre client) entrez l'information dans le terminal. Si votre client est invité à entrer de l'information, remettez-lui l'appareil. Une fois que le client a fini d'entrer l'information, reprenez le terminal et terminez la transaction.







## Touches et matériel du terminal


### L'icônes de fonction bleues verticales

- 1 L'icônes  : L'icônes multifonctions correspondant aux opérations affichées à droite de l'écran du terminal.

### L'icônes de fonction bleues horizontales

- 2 L'icône  (**Flèche**) : Défilement vers le haut ou vers le bas. Appuyez sur la touche jaune **CORR** pour passer du défilement vers le haut à celui vers le bas.
- L'icône  (**LANG**) : Permet d'accéder au menu REGL LANGUE.
- L'icône  (**REIMPRESSION**) : Affiche le menu COPIE.
- L'icône  (**RELEVES**). Affiche le menu RELEVES.


### L'icône (**ALPHA**)

- 3 Pour entrer des lettres, appuyez sur la touche numérique du clavier correspondant à la lettre à saisir, puis appuyez sur l'icône  (**ALPHA**) sur l'écran tactile jusqu'à ce que la lettre voulue s'affiche.

### Touche \* (astérisque)

- 4 Retour au menu des applications (affiche les applications disponibles, notamment DEBIT & CREDIT).

- 5 **CANC ANNUL (touche rouge)**
- Annulation de la transaction en cours.

- 6 **CORR (touche jaune)**
- Effacement la donnée entrée, un caractère à la fois.
  - Modification de l'icône  (**Flèche**).

- 7 **OK (touche verte)**
- Acceptation de la donnée affichée.
  - Fin de saisie de données.
  - Affichage du menu MODIF FCT à partir du menu des transactions.

### 8 **Lecteur sans contact intégré**

### 9 **Lecteur de bandes magnétiques**

### 10 **Lecteur de puces**

### 11 **Imprimante**

### 12 **Écran tactile (voir les astuces à la page 10)**

## Types de cartes

Le terminal Moneris VX 820 Duet prend en charge les types de cartes suivants. Ces types de cartes ne sont pas mutuellement exclusifs; une même carte peut être dotée d'une bande magnétique, d'une puce et de la fonctionnalité sans contact.

### Carte à bande magnétique

- Une carte dotée d'une bande magnétique
- La carte est glissée dans le lecteur de bandes magnétiques

### Carte à puce

- Une carte dotée d'une puce
- La carte est insérée dans le lecteur de puces

### Carte sans contact

- Dans ce guide, le terme « carte sans contact » comprend une carte dotée de la fonctionnalité sans contact
  - Les marques de cartes prises en charge incluent Visa<sup>MD</sup>, Mastercard<sup>MD</sup>, American Express<sup>MD</sup>, Discover<sup>MD</sup> et Interac<sup>MD</sup>
  - un appareil mobile, comme un téléphone intelligent, une tablette ou une montre intelligente;
  - d'autres articles ayant une fonction sans contact, comme un porte-clé ou une étiquette mobile.
- La carte doit effleurer le lecteur sans contact
- Le titulaire de carte est responsable de tous les formats de carte sans contact et de tous les logiciels y étant associés (p. ex., le téléchargement d'une application numérique de son institution financière).
- Il incombe aux titulaires de carte ayant un appareil mobile (p. ex., un téléphone intelligent) de saisir les renseignements de leur carte dans leur porte-monnaie électronique.

# Vérification du titulaire de carte

## Méthodes de vérification du titulaire de carte (MVT)

De nombreuses transactions requièrent une vérification du titulaire de carte. Cela signifie que votre client doit prouver qu'il est le véritable titulaire de carte en employant l'une des méthodes de vérification suivantes. Le terminal invitera le client (ou le commerçant) à utiliser la méthode de vérification appropriée.

Lorsqu'une vérification est requise, suivez ces instructions générales :

- si la carte est glissée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est insérée pour effectuer la transaction, le titulaire de carte doit saisir son NIP sur le terminal (ou sur le clavier NIP externe si applicable). Dans certains cas, le titulaire pourrait devoir signer la copie du reçu du commerçant.
- si la carte est présentée au terminal (paiement sans contact) pour effectuer la transaction, le titulaire doit signer la copie du reçu du commerçant, à moins que le montant de la transaction soit inférieur à la limite établie pour la vérification du titulaire de carte.

Dans le cas d'une transaction où l'appareil mobile est présenté à l'écran du point de vente, le titulaire de carte doit saisir son mot de passe sur son appareil mobile si le montant de la transaction est supérieur à la limite établie pour la vérification du titulaire de carte. Si le titulaire de carte a déjà saisi son mot de passe, il n'aura pas à le faire de nouveau au cours de la transaction.

## Montant limite d'une transaction sans vérification

- Il s'agit du montant maximal en dollars permis pour une transaction par carte de crédit sans contact sans vérification du titulaire de carte.
- Pour déterminer la limite de vérification du titulaire de carte, imprimez un Rapport des paramètres EMV (voir les instructions à la page 45). Recherchez la valeur « SEUIL CVM (EMV): » sous chaque type de cartes.
- Si le montant final de la transaction est supérieur à la limite spécifiée (dans le cas de Visa, égal ou supérieur), le titulaire de carte doit utiliser l'une des méthodes de vérification du titulaire de carte décrites ci-dessus.
- Dans la plupart des cas, cette limite ne s'applique pas aux :
  - transactions par carte de crédit où la carte est glissée ou insérée;
  - transactions par carte de débit Interac où la carte est glissée ou insérée.

Ces transactions exigent une vérification du titulaire de carte, peu importe le montant de la transaction.

## Options d'entrée de carte

### Insérer : cartes à puce

1. Attendez que Le message « GLISSER CARTE: », « GLISSER OU INSERER CARTE: » ou « INSER/PRES/GLISS: » s'affiche sur le terminal.
2. Vous ou votre client insérez la carte dans le lecteur de puces du terminal.
3. Il est possible que le client soit invité à entrer un NIP.

**Remarque :** Si le client est appelé à entrer un mot de passe, demandez-lui de vous remettre l'appareil. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour annuler la transaction en cours, puis lancez une nouvelle transaction.

4. La carte à puce a doit rester insérée jusqu'à ce que le message « RETIREZ LA CARTE » s'affiche.

**Remarque :** À moins d'indication contraire à l'écran, ne glissez pas une carte à puce dans le lecteur de bandes magnétiques même s'il y a une bande magnétique sur la carte.



### Passer/effleurer : cartes sans contact

**Remarque :** Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur au montant maximal des transactions sans contact (voir ci-après).

1. Attendez que le message « GLISSER CARTE: », « GLISSER OU INSERER CARTE: » ou « INSER/PRES/GLISS: » s'affiche sur le terminal.
2. Le client effleure l'écran du terminal avec sa carte.

**Remarque :** Lorsque le client utilise une carte sans contact, les voyants du lecteur sans contact situés au haut du terminal clignotent en vert pour confirmer que le lecteur sans contact intégré a bel et bien réussi à lire la carte.

3. Prenez note de ce qui suit :
  - Votre compte de commerçant doit être adéquatement configuré pour permettre l'utilisation du mode sans contact.
  - Seules les transactions d'achat, de remboursement, et les interrogations de solde peuvent être traitées à l'aide d'une carte sans contact.
  - Le montant de la transaction doit être égal ou inférieur au montant limite des transactions sans contact (voir la rubrique Montant maximal des transactions sans contact (TSC) à la page 28).
  - La carte doit être placée à une distance maximale de 1,3 cm (0,5 po) du lecteur, mais il n'est pas nécessaire que la carte touche le lecteur sans contact.
  - Le client doit avoir la carte en main (c.-à-d., le client ne peut laisser la carte dans son portefeuille et effleurer le lecteur avec ce dernier).



## Montant maximal des transactions sans contact (TSC)

Afin de déterminer le montant maximal fixé pour une transaction sans contact, imprimez un rapport des paramètres EMV (voir la page 45) et trouvez le paramètre SEUIL TXN (EMV) dans la section du rapport consacrée à la carte voulue. Si la valeur TSC est de 999999, cela signifie qu'il n'y a pas de limite maximale.

## Glisser : cartes à bande magnétique

1. Attendez que le message « GLISSER CARTE: », « GLISSER OU INSERER CARTE: » ou « INSER/PRES/GLISS: » s'affiche sur le terminal.
2. Glissez la carte dans le lecteur de bande magnétique du terminal.

**Remarque :** Si la carte est dotée d'une puce, vous devez insérer la carte dans le lecteur de puces à moins d'indication contraire à l'écran.



## Saisie manuelle du numéro de carte

Si aucune des modes de saisie disponibles ne fonctionne, vous pouvez entrer manuellement le numéro de carte pour les cartes de crédit (et certaines cartes de débit à puce).

1. Attendez que le message « GLISSER CARTE: », « GLISSER OU INSERER CARTE: » ou « INSER/PRES/GLISS: » s'affiche sur le terminal.
2. Entrez le **numéro de la carte** sur le clavier du terminal et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Entrez la **date d'expiration de la carte** sur le clavier du terminal et appuyez sur la touche verte **OK**.
  - Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
  - Si le message « FAIRE EMPR/CARTE APPUYER SUR OK » s'affiche, prenez l'empreinte de la carte et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Entrez le **code de validation de la carte** et appuyez sur la touche verte **OK** pour poursuivre la transaction.

## Transactions

Toutes les procédures décrites dans cette section commencent au menu des transactions. Pour accéder au menu des transactions à partir du menu des applications, sélectionnez **DEBIT & CREDIT**. Pour accéder au menu des transactions à partir de n'importe quel écran dans l'application DEBIT & CREDIT, appuyez plusieurs fois sur la touche rouge **CANC ANNUL** jusqu'à ce que le menu des transactions s'affiche.

### Directives relatives aux transactions

1. Déterminez la transaction à exécuter (p. ex., achat ou remboursement).
2. Déterminez le mode de paiement (c.-à-d., carte de crédit ou de débit).
3. Entrez les données de la carte au terminal (voir pages 27 à 29).
4. Suivez les instructions à l'écran\* (voir pages 33 à 38).
5. Traitez les reçus (voir pages 38 à 41).

\*Les messages peuvent varier selon la configuration du terminal, celle du commerçant et le type de carte.

### Achat

Vente de biens et services réglée par carte de crédit ou de débit.

1. Choisissez **ACHAT**.
2. Entrez le montant de l'achat et appuyez sur la touche verte **OK**, puis suivez les instructions affichées à l'écran.
3. Reportez-vous aux tableaux des Messages pour le commerçant et le client (voir pages 33 à 38).
4. Traiter les reçus (voir pages 38 à 41).

### Achat partiellement approuvé

L'approbation partielle d'une transaction d'achat se produit quand un titulaire paye un achat au moyen d'une carte de crédit prépayée, mais que le solde de la carte prépayée est inférieur au montant de l'achat.

La partie du montant total de la transaction payée au moyen de la carte prépayée est approuvée. Vous obtenez ensuite un message précisant le montant que le titulaire doit encore payer (p. ex., « MONTANT DU 5,00 \$ »). Le titulaire peut payer le montant restant en utilisant un autre mode de paiement (p. ex., par carte de crédit, carte de débit ou comptant).

### Avis d'achat

Règlement d'un achat autorisé par téléphone (SIRV).

1. Choisissez **AVIS D'ACHAT**.

2. Entrez le montant de l'avis, appuyez sur la touche verte **OK** et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des Messages pour le commerçant et le client (voir pages 33 à 38).
3. Traitez les reçus (voir pages 38 à 41).

## Préautorisation

Autorisation d'un montant temporaire si le montant final de l'achat n'est pas connu (p. ex., dans un hôtel ou une agence de location d'automobiles).

1. Choisissez **PREAUTOR**, puis au menu PREAUTOR, choisissez **PREAUTOR**.
2. Entrez le montant de préautorisation et appuyez sur la touche verte **OK**, puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des Messages pour le commerçant et le client (voir pages 33 à 38).
3. Traitez les reçus (voir pages 38 à 41).
4. Lorsque le terminal retourne au menu PREAUTOR, appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions.

**Remarque :** Lorsque le montant final de l'achat est connu, vous devez traiter une Conclusion d'une préautorisation (voir ci-dessous) au montant final de la transaction en utilisant le même numéro de carte.

## Conclusion d'une préautorisation

Pour conclure une transaction de préautorisation une fois le montant final est connu.

**Important :** La transaction de conclusion doit se faire sur le même terminal et la même carte qui a ont utilisé pour effectuer la transaction de préautorisation.

**Remarque :** Le client n'a pas à présenter sa carte de crédit pour l'exécution d'une transaction de conclusion.

1. Choisissez **PREAUTOR**, et au menu PREAUTOR, choisissez **P-A COMPL**. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
2. Entrez le **numéro de séquence à six chiffres (NO SEQ)** du reçu de préautorisation (voir la page 40), appuyez sur la touche verte **OK**, et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des Messages pour le commerçant et le client (voir pages 33 à 38).
3. Approuvez le montant préautorisé ou entrez un nouveau montant et appuyez sur la touche verte **OK**, puis suivez les instructions.

**Remarque :** Pour libérer les fonds préautorisés, entrez un montant de 0,00 \$.

4. Traitez les reçus (voir pages 38 à 41).

## Remboursement

Inscription d'un crédit au compte du titulaire pour rembourser un achat.

1. Choisissez **REMISE D'ACHAT**. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.



- Entrez le montant du remboursement, appuyez sur la touche verte **OK** et puis suivez les instructions affichées à l'écran. Reportez-vous aux tableaux des Messages pour le commerçant et le client (voir pages 33 à 38).
- Traiter les reçus (voir pages 38 à 41).

## Annulation

Annule de l'achat ou du remboursement.

**Remarque :** Vous *DEVEZ* traiter l'annulation d'une transaction par carte de crédit avant la fermeture du lot dans lequel est inscrite la transaction initiale.

- Faites défiler la liste et choisissez **ANNUL**. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.  
Vous obtenez l'invite « CORR DERN? ».
  - Sélectionnez la transaction à annuler :
    - Pour annuler la dernière transaction effectuée, choisissez **OUI**, puis passez à l'étape 3.

OU

    - Pour sélectionner une transaction différente :
      - Choisissez **NON**. Vous obtenez l'invite « RECH PAR ».
      - Faites une recherche pour la transaction :
        - Choisissez **#SEQ**, entrez le numéro de séquence et appuyez sur la touche verte **OK**, puis passez à l'étape 3.

OU

      - Choisissez **CPTÉ**, puis entrez **les quatre derniers chiffres du numéro de la carte** et appuyez sur la touche verte **OK**, puis passez à l'étape 3.
  - Pour confirmer que la transaction affichée est bien celle que vous voulez corriger, choisissez **OUI**.  
OU  
Pour afficher la prochaine transaction correspondante, choisissez **SUIV** jusqu'à ce que la transaction souhaitée se trouve, puis choisissez **OUI**.
- Le terminal imprime le reçu et retourne au menu des transactions.

## Suppression d'une préautorisation

Permet de supprimer une transaction de préautorisation qui n'a pas été conclue.

- Choisissez **PREAUTOR**, puis choisissez **P-A EFFACE**. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.

2. À l'invite « RECH PAR », faites une recherche de préautorisation :
  - Par numéro de séquence :
    - Choisissez **#SEQ**, entrez le numéro de séquence et appuyez sur la touche verte **OK**.OU
  - Par numéro de carte :
    - Choisissez **CPT**, entrez **les quatre derniers chiffres du numéro de la carte** et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Pour confirmer que la préautorisation affichée est bien celle que vous voulez supprimer, choisissez **OUI**.  
OU  
Pour afficher la préautorisation suivante : choisissez **SUIV** jusqu'à la préautorisation voulue, puis choisissez **OUI**.  
Le terminal affiche « PREAUT EFFACEE » et retourne au menu PREAUTOR.
4. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions.

## Interrogation du solde

Cette fonction permet d'imprimer un reçu destiné au titulaire de la carte, indiquant le solde restant (en dollars) sur sa carte de crédit prépayée.

1. Faites défiler la liste et choisissez **INTERR. SOLDE**. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
2. À l'invite « GLISSER CARTE: », « GLISSER OU INSERER CARTE: » ou « GLISS/PRESENT OU INSERER CARTE: », glissez la carte de crédit prépayée au terminal.
3. Attendez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris.  
Si permettez par la carte prépayée, l'écran s'affiche « SOLDE: \$###.## ».
4. Appuyez sur la touche verte **OK** pour continuer.  
L'écran s'affiche « IMPR COP CLN ».
5. Pour imprimer une copie du reçu d'interrogation du solde destiné au titulaire, choisissez **OUI**.  
OU  
Pour retourner au menu des transactions sans imprimer un reçu, choisissez **NON**.  
Le terminal retourne au menu des transactions.

**Remarque :** Le terminal imprime seulement une copie du reçu d'interrogation de solde : celui destiné au titulaire.

## Messages pour le commerçant et le client


Ces tableaux indiquent les messages que vous ou vos clients pouvez lire lors d'une transaction PDV et les actions à entreprendre.

### Messages pour le commerçant

Ce tableau comprend les messages de transaction les plus communs apparaissant sur le terminal en ordre alphabétique.

**Remarque :** Seulement quelques-unes des invites indiquées ci-dessous s'affichent au cours d'une seule transaction.



Messages pour le commerçant	Actions à entreprendre par le commerçant
<b>4 DERN CHIFF:</b>	Entrez les <b>quatre derniers chiffres</b> du numéro de la carte et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
<Nom de l'application> <b>APPR PARTIEL</b> <b>OUI</b> <b>###.##</b> <b>NON</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour continuer avec la transaction d'approbation partielle, choisissez <b>OUI</b>.</li> <li>▪ Pour annuler la transaction et retourner au menu des transactions, choisissez <b>NON</b>.</li> </ul>
<Nom de l'application> <b>MONTANT DU</b> <b>DBCR</b> <b>###.##</b> <b>COMPT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour payer le solde dû par carte de crédit ou de débit, choisissez <b>DBCR</b>.</li> <li>▪ Pour payer en argent comptant et conclure la transaction, choisissez <b>COMPT</b>.</li> </ul>
<b>CARTE:</b>	Entrez le <b>numéro de carte</b> et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
<b>CLIENT APPUYER OK</b> <b>A CONTINUER</b>	Remettez le terminal au client.
<b>CODE PRESENT?</b> <b>NON</b> <b>LCTX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'il n'y a aucun code, choisissez <b>NON</b>.</li> <li>▪ Si le code validation est illisible, choisissez <b>LCTX</b>.</li> </ul>
<b>CODE PROMO:</b>	Entrez le <b>code de promotion de six chiffres de la marque maison</b> et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
<b>CODE VALIDATION</b>	<p>Si le code figure sur la bande de signature au dos de la carte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrer les <b>trois ou quatre chiffres</b> et appuyer sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ul> <p>S'il n'y a aucun code ou s'il est illisible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appuyer sur la touche verte <b>OK</b> pour n'entrer aucune valeur.</li> </ul>
<b>DATE EXPIR</b> <b>(MMAA):</b>	Entrez la <b>date d'expiration de la carte</b> et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .

Messages pour le commerçant	Actions à entreprendre par le commerçant
DECHIRER LE RECU APPUYER SUR OK	Détachez le reçu et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
FAIRE EMPR/CARTE APPUYER SUR OK	Prenez l’empreinte de la carte et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
GLISSER CARTE:	Glissez la carte dans le terminal.
ID COMM:	Entrez le <b>numéro de commis</b> et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
NO AUT ORIG	Entrez le <b>numéro à six chiffres</b> (NO AUTOR) imprimé sur le reçu de la transaction initiale (voir la page 40).  <i>Remarque : Le numéro d’autorisation peut contenir à la fois des caractères alphabétiques et numériques. Pour entrer des lettres, appuyez sur la touche numérique du clavier correspondant à la lettre à saisir, puis appuyez sur l’icône  (ALPHA) jusqu’à ce que la lettre voulue s’affiche. Si vous n’avez pas le numéro d’autorisation, appuyez sur la touche verte <b>OK</b> pour contourner l’invite.</i>
NO AUTOR:	Entrez le <b>numéro d’autorisation du SIRV</b> que vous avez inscrit sur la copie papier de la facture de vente lorsque vous avez appelé le service à la clientèle de Moneris pour obtenir une autorisation du SIRV.
NO FACTURE:	Entrez le <b>numéro de facture</b> et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> , ou appuyez simplement sur la touche verte <b>OK</b> pour n’entrer aucune valeur.
NO REF:	Entrez le <b>numéro de référence du client</b> (de 0 à 16 chiffres) et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .
RENDRE AU COMMIS	Lorsque le client lit ce message, reprendre le terminal et appuyer sur la touche verte <b>OK</b> pour continuer la transaction.  Si retrait d’argent (Retr Arg) est autorisé, vérifier le montant à retirer qui s’affiche à l’écran.

## Messages pour le client

Ce tableau comprend les messages de transaction les plus communs pour les clients apparaissant sur le terminal en ordre alphabétique.

Messages pour le client	Actions à entreprendre par le client
<Nom d'application> <b>MONTANT DU</b> <b>\$                    ##.##</b> <b>RENDRE AU COMMIS</b>	Le client vous rend le terminal.  <i><b>Remarque :</b> Ce message s'affiche quand vous traitez une transaction d'approbation partielle et que le solde de la carte de crédit prépayée utilisée n'est pas suffisant pour couvrir le montant total de l'achat, afin d'informer le titulaire de la carte qu'il lui reste une partie de la somme à payer.</i>
<Nom du programme> <b>OUI</b> <b>OK?                    NON</b>	Le client doit sélectionner <b>OUI</b> pour confirmer que le client souhaite utiliser le programme de cartes affiché.
<Nom du programme> <b>SELEC SUIVANT</b> <b>OK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour confirmer que le client désire utiliser le programme affiché, le client doit sélectionner <b>OK</b>.</li> <li>▪ Pour voir le programme suivant sur la carte, le client doit sélectionner <b>SELEC SUIVANT</b>.</li> </ul>
<b>ACHAT</b> <b>CHOISIR CPTÉ</b> <b>CHQ</b> <b>EP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour compte de chèques : Le client doit sélectionner <b>CHQ</b>.</li> <li>▪ Pour compte d'épargne : Le client doit sélectionner <b>EP</b>.</li> </ul>
<b>ACHAT</b> <b>CHOIS LANGUE</b> <b>ENG</b> <b>FRN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les messages en français : Le client doit sélectionner <b>FRN</b>.</li> <li>▪ Pour les messages en anglais : Le client doit sélectionner <b>ENG</b>.</li> </ul>
<b>ACHAT</b> <b>TOTAL :</b> <b>\$XX.XX</b>  <b>ENTRER PRB :</b> <b>\$                    0.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client saisit le montant du pourboire qu'il souhaite laisser, puis il appuie sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ul> OU <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client laisse le montant à 0,00 \$ et appuie sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ul>
<b>ACHAT</b> <b>OUI</b> <b>TOTAL OK?</b> <b>NON</b> <b>\$                    XX.XX</b>	Le client doit vérifier que le montant total Achat + Retrait en argent + Pourboire + Surcharge (si applicable) est exact et appuyer sur la touche verte <b>OK</b> (ou sélectionnez <b>OUI</b> ).

Messages pour le client		Actions à entreprendre par le client
<b>AJOUTER POURB?</b>  <b>OUI</b> <b>AUCUN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour ajouter un pourboire à la transaction, le client doit sélectionner <b>OUI</b> et entrer le montant, puis appuyer sur la touche verte <b>OK</b>.</li> <li>▪ Pour poursuivre sans ajouter de pourboire, le client doit sélectionner <b>NON</b> ou <b>AUCUN</b>.</li> </ul>	
<b>APPR PARTIEL</b> <b>###.##</b>  <b>OUI</b> <b>NON</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour confirmer la transaction de l'approbation partielle, le client doit sélectionner <b>OUI</b>.</li> <li>▪ Pour annuler la transaction et retourner au menu des transactions, le client doit sélectionner <b>NON</b>.</li> </ul>	
<b>CLIENT APPUYER</b> <b>OK A CONTINUER</b>	Appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .	
<b>COMPTANT:</b>  <b>\$ XX</b> <b>\$ YY</b> <b>\$ ZZ</b> <b>AUTRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour choisir le montant affiché, le client doit appuyer sur l'icône  (fonction bleue) située à côté du montant.</li> <li>▪ Pour saisir un montant différent, le client doit sélectionner <b>AUTRE</b>, entrer le montant désiré et appuyer sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ul>	
<b>ENTRER NIP &amp; OK :</b>	Le client doit entrer son <b>NIP</b> (numéro d'identification personnel) et appuyer sur la touche verte <b>OK</b> .	
<b>MONTANT OK?</b> <b>\$        XX.XX</b>  <b>OUI</b> <b>NON</b>	Le client doit vérifier le montant de l'achat et sélectionner <b>OUI</b> pour l'accepter.	
<b>NE PAS RETIRER</b> <b>CARTE</b>	Le client doit laisser la carte à puce dans le lecteur jusqu'à ce qu'on vous dise de la retirer.	
<b>PRB</b>  <b>XX%</b> <b>YY%</b> <b>ZZ%</b> <b>AUTRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afin de sélectionner l'une des options de pourcentage déjà configurées, le client appuie sur l'icône  (fonction bleue).</li> <li>▪ Afin d'utiliser un autre pourcentage, le client sélectionne l'option <b>AUTRE</b>, saisit le montant, puis appuie sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ul>	
<b>RENDRE AU</b> <b>COMMIS</b>	Le client doit retourner le terminal au commerçant.	

Messages pour le client	Actions à entreprendre par le client
<b>RETIREZ LA CARTE</b> ou <b>SVP RETIREZ LA CARTE</b>	Le client doit retirer la carte à puce dans le lecteur.  <i>Remarque : Ne pas retirer la carte à puce du lecteur tant que le message ne s'affiche pas.</i>
<b>RETR ARG?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour faire un retrait en espèces, le client doit sélectionner <b>OUI</b>.</li> <li>▪ Pour poursuivre sans retirer d'argent, le client doit sélectionner <b>NON</b>.</li> </ul>
<b>TYPE PRB</b>  % \$ <b>AUCUN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour choisir parmi une liste de pourboires en pourcentage, le client doit sélectionner <b>%</b>.</li> <li>▪ Pour entrer un pourboire en dollars, le client doit sélectionner <b>\$</b>.</li> <li>▪ Pour poursuivre sans ajouter de pourboire, le client doit sélectionner <b>AUCUN</b>.</li> </ul>

# Reçus

## Ligne de signature sur les reçus

### Copie au commerçant

Conservez toujours cette copie dans vos dossiers, mais notez que :

- S'il y a une ligne de signature du titulaire de la carte, le client doit signer le reçu.
- Il n'est pas nécessaire d'obtenir une signature si n'importe lequel des messages suivants est imprimé sur le reçu :
  - VÉRIFIÉ PAR NIP
  - AUC SIGNATURE REQUISE

### Copie du titulaire de la carte

Remettez cette copie au titulaire, mais notez que :


- Si une ligne réservée à la signature du commerçant est imprimée, signez cette copie.

## Réimpression du reçu

Cette opération permet d'imprimer un duplicata de la copie du reçu destinée au client.

**Remarque :** Pour les transactions sans signature, seule la copie du client est imprimée. Pour imprimer les détails d'une transaction sans signature pour vos dossiers, effectuez une interrogation sur opérations (voir la page 42).

**Remarque :** Pour les transactions par carte de débit, si le terminal est configuré pour imprimer seulement la copie du commerçant, la fonction de réimpression ne permettra d'imprimer que la copie du client.

1. Appuyez sur l'icône  (**REIMPRESSION**).  
Vous obtenez le menu **COPIE**.
2. Pour réimprimer le dernier reçu de transaction, choisissez **DERNIER RECU**.  
OU  
Pour sélectionner un autre reçu, choisissez **TOUT RECU**, entrez le **numéro de séquence de la transaction** (NO SEQ) et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Le terminal imprime un duplicata de la copie du reçu du commerçant, puis affiche le menu des transactions.

## Masquage de la carte

Pour réduire le risque de l'utilisation frauduleuse des cartes, le numéro de la carte du client est toujours masqué sur la copie du reçu et sur les relevés. Les numéros de la carte sont remplacés par des astérisques (p. ex., \*\*\*\*\*1234). Pour un numéro de carte tronqué, le système n'imprime que les quatre derniers chiffres (p. ex., 1234). La date d'expiration ne s'imprime sur aucune copie de reçu.



## Transactions sans signature

La signature du client n'est pas nécessaire pour un achat par carte avec lecture de bandes magnétiques ou effleurement si le montant total de la transaction est égal ou inférieur au montant maximal fixé pour une transaction sans signature (ci-dessous). Selon la configuration de votre terminal, il se peut que les reçus ne s'impriment pas dans le cas des transactions sans signature. Si le reçu est imprimé, la ligne « AUCUNE SIGNATURE REQUISE » figure sur le reçu.

**Remarque :** La fonction de transaction sans signature ne s'applique qu'aux achats effectués au moyen d'une carte à bande magnétique seulement, et non aux achats effectués au moyen d'une carte à puce.

## Montant maximal des transactions sans signature (TSS)

Afin de déterminer le montant maximal fixé pour une transaction sans signature, imprimez un rapport des paramètres EMV (voir la page 45) et trouvez le paramètre « SEUIL CVM (EMV): » dans la section du rapport consacrée à la carte voulue. Si la valeur TSS est de 999999, cela signifie qu'il n'y a pas de limite maximale.

## Transactions sans contact

Les reçus peuvent être éliminés pour les transactions de crédit sans contact qui ne nécessitent pas de vérification du titulaire de carte. Consultez la rubrique « Menu des paramètres des reçus (Modif PCT) » de **l'aide en ligne VX 820 Duet**, disponible à l'adresse [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820). Les reçus des transactions Flash Interac sont toujours imprimés.

## Exemples de reçus

Ces exemples de reçus vous aideront à localiser le numéro de séquence (pour un avis d'achat) ou le numéro d'autorisation (pour les remboursements et les annulations).

## Reçu d'achat — carte de crédit ou de débit

A — NOM DU COMMERÇANT  
 ADRESSE DU COMMERÇANT  
 VILLE ET PROVINCE  
 ENTETE RECU 1  
 ENTETE RECU 6  
 B — ID TERMINAL: 12345678  
 C — ACHAT  
 D — XXXXXXXXXXXXXXX1234  
 NOM DE LA CARTE METHOD ENTR: C  
 ID COMM: 001  
 E — TOTAL: \$ 000000.00  
 AAAA/MM/JJ HH:MM:SS  
 F — NO SEQ: 001-123456-0  
 G — NO AUTOR: 999999  
 CODE DE RESPONSE: 99/999  
 H — APPROUVEE  
 MERCI  
 VERIFIEE PAR NIP  
 I — COPIE DU COMMERÇANT  
 - IMPORTANT -  
 CONSERVER CETTE COPIE POUR VOS DOSSIERS  
 BAS 4

LABEL	DESCRIPTION
A	Le nom du commerçant, l'adresse, la ville et la province. Les paramètres ENTETE RECU 1 & 6 sont configurables sur le terminal.
B	L'ID de terminal à huit chiffres utilisé pour traiter la transaction.
C	Le type de transaction. Peut également être ce qui suit : REMISE D'ACHAT, CORRECTION D'ACHAT, PREAUTORISATION, COMPL DE PREAUT, ou AVIS D'ACHAT.
D	Le numéro masqué de la carte utilisée durant la transaction.
E	Le montant total de la transaction ajouté à la carte.
F	Le numéro de séquence. Consultez la section <a href="#">Codes utiles</a> à la page 41 pour en savoir plus.
G	Le code d'approbation à six chiffres. Consultez la section <a href="#">Codes utiles</a> à la page 41 pour en savoir plus.
H	La vérification de la carte. Le message « VERIFIEE PAR NIP » est imprimé lorsqu'une carte à puce est insérée. Peut-être une ligne de signature pour certaines transactions par carte de crédit.
I	Le paramètre BAS 4 est configurable sur le terminal.

## Reçu d'achat — approbation partielle

A — TOTAL: \$ 999.99  
 B — PAYE: \$ 99.99  
 C — DU: \$ 900.00  
 AAAA/MM/JJ HH:MM:SS  
 NO SEQ: 123-456789-0  
 NO AUTOR: 123456  
 CODE DE RESPONSE: 00/000  
 D — PARTIEL. APPROUVEE  
 MERCI  
 LE TITULAIRE VERSERA CE MONTANT  
 A L'EMETTEUR CONFORMENT  
 AU CONTRACT ADHERENT

LABEL	DESCRIPTION
A	Montant total de l'achat.
B	Montant total payé par carte de crédit prépayée.
C	Montant encore dû dans la transaction.
D	Message de confirmation de l'approbation partielle.

## Codes utiles

- **NO SEQ** : Le numéro de séquence figure sur tous les reçus de transaction. Il s'agit des six premiers des sept derniers chiffres du numéro de séquence imprimé sur le reçu. Par exemple : si le numéro de séquence est 001-002003-0, entrez « 002003 » lorsque vous traitez une remise.
- **NO AUTH ORIG** : Il s'agit du code d'approbation à six chiffres (**NO AUTOR**) imprimé sur le reçu de la transaction initiale. Il est utilisé lors du traitement d'une conclusion d'une préautorisation.

## Production de rapports

### Masquage de la carte sur les relevés

Pour réduire le risque d'utilisation frauduleuse des cartes, le numéro de la carte du client est masqué et/ou tronqué, et la date d'expiration ne s'imprime pas sur les rapports.


### Interrogation sur opérations

Ce rapport affiche et imprime les détails d'une transaction enregistrée dans la mémoire du terminal.

1. Au menu des transactions, faites défiler vers le bas et choisissez **REV LE LOT**.
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Pour récupérer les transactions à l'aide :
  - du code de commis, choisissez **COMM**.
  - du montant de la transaction, choisissez **MNT**.
  - des quatre derniers chiffres du numéro de carte, choisissez **CPTE**.
  - du numéro de séquence à six chiffres, choisissez **#SEQ**.
4. Entrez les données requises et appuyez sur la touche verte **OK**.  
Les détails de la transaction s'affichent à l'écran.
5. Choisissez **PREC** ou **SUIV** pour faire défiler les transactions et afficher celle qui vous intéresse.
6. Choisissez l'une des options suivantes :
  - Pour imprimer le rapport d'interrogation sur opérations correspondant à la transaction affichée, choisissez **IMPR**.
  - Pour annuler la transaction affichée, choisissez **ANN**.
  - Pour revenir au menu des transactions, appuyez deux fois sur la touche rouge **CANC ANNUL**.

### Totaux partiels du commerçant

Ce rapport imprime les totaux de tous les types de transactions du lot en cours sur le serveur de Moneris, sans fermer le lot.

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, faites défiler vers le bas et choisissez **S-TOT COMMERCE**.

Le terminal imprime le rapport Totaux partiels du commerçant puis retourne au menu RELEVES.

## Liste des préautorisations


Ce rapport dresse la liste de toutes les transactions de préautorisation qui n'ont pas été conclues.

1. Au menu des transactions, choisissez **PREAUTOR**.
2. Au menu PREAUTOR, faites défiler vers le bas et choisissez **REL PREAUTOR**.
3. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.  
Le terminal imprime la liste puis retourne au menu PREAUTOR.
4. Appuyez sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour retourner au menu des transactions.

## Rapport des pourboires

Ce rapport dresse la liste des pourboires reçus pour le lot actuel stocké dans la mémoire du terminal.


**Remarque :** Pour que ce rapport puisse être produit, les numéros de commis doivent préalablement avoir été définis dans le serveur de Moneris et la fonction de saisie de pourboires doit être activée.

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, faites défiler la liste et choisissez **RAPP D'POUR**.
4. Quand vous obtenez le message « OPTS COMM » :
  - Pour imprimer le rapport *d'un seul commis*, choisissez **UN**, entrez l'ID du commis et appuyez sur la touche verte **OK**.OU
  - Pour imprimer le rapport de *tous les commis*, choisissez **TOUS**.
5. Quand vous obtenez le message « PER DE RAPP » :
  - Pour imprimer le rapport de *tous les pourboires du lot*, choisissez **TOUS**.OU
  - Pour imprimer le rapport à *une date précise*, choisissez **DATE**, entrez la date (format : AAAAMMJJ) et appuyez sur la touche verte **OK**.

Le terminal imprime le rapport des pourboires puis retourne au menu RELEVES.

## Opérations conservées

Ce rapport dresse la liste des totaux pour le lot en cours dans la mémoire du terminal, sans fermer le lot.

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, choisissez **LST DES OPER**.

4. À l'invite « PER DE RAPP », choisissez l'une des options suivantes :

- Pour imprimer toutes les transactions, choisissez **TOUS**.


OU

- Pour imprimer les transactions effectuées à une date précise, choisissez **DATE**, puis entrez la date désirée (format : AAAAMMJJ) et appuyez sur la touche verte **OK**.

Le terminal imprime le rapport Opérations conservées puis retourne au menu RELEVES.

## Totaux des dépôts

Ce rapport affiche les totaux de tous les types de transactions du lot qui a été fermé sur le serveur de Moneris à la date à laquelle le présent relevé est imprimé.


1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, choisissez **TOTAUX DEPOTS**.

Le terminal imprime le rapport Totaux des dépôts puis retourne au menu RELEVES.

## Totaux partiels de commis

Ce rapport imprime les totaux de toutes les transactions du lot en cours provenant du serveur de Moneris classés par ID de commis.

**Important : Pour que ce rapport puisse être produit, les numéros de commis doivent préalablement avoir été définis dans le serveur de Moneris. Pour en savoir plus sur la configuration des ID de commis, consultez le sujet « Définition des ID de commis » dans l'aide en ligne à propos du terminal VX 820 Duet qui se trouve à l'adresse [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820).**

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, choisissez **TOT PART COMM**.
4. Lorsque le message « ID COMM: » s'affiche, choisissez l'une des options suivantes :
  - Pour produire le rapport des totaux partiels d'un seul commis, entrez le **code du commis** et appuyez sur la touche verte **OK**.
  - Pour produire le rapport des totaux partiels de l'ensemble des commis, appuyez sur la touche \* (**astérisque**) puis sur la touche verte **OK**.
5. Lorsque le message « AJOUTER COMM ADDITION? » s'affiche :
  - Pour sélectionner d'autres commis, choisissez **OUI**. Répétez l'étape 3.

OU

- Pour terminer d'entrer des commis, choisissez **NON**.

6. Lorsque le message « EFF TOTAUX? » s'affiche :
  - Pour effacer les totaux des commis, choisissez **OUI**.

OU


- Pour les conserver dans la mémoire du terminal, choisissez **NON**.

Le terminal imprime le rapport sur les totaux partiels de commis et retourne au menu RELEVES.

## Rapport des paramètres EMV

Cette fonction permet d'imprimer la liste des paramètres EMV et des valeurs afférentes, classés par numéro de dossier de carte EMV.


**Remarque :** Dans ce rapport, vous trouverez le paramètre « Limite transaction sans contact » servant à déterminer le montant maximal de transactions sans contact pour une carte.

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Au menu RELEVES, faites défiler vers le bas et choisissez **RECU EMV PARAM**.

Le terminal imprime le rapport des paramètres EMV puis retourne au menu RELEVES.

## Rapport de l'historique des lots

Cette fonction permet d'imprimer la liste des lots fermés, y compris les totaux de tous les achats, les remboursements et les corrections, ainsi que les totaux nets.

1. Appuyez sur l'icône  (**RELEVES**).
  2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
  3. Au menu RELEVES, faites défiler vers le bas et choisissez **HISTORIQUE LOT**.
- Vous obtenez l'invite « PER DE RAPP ».
4. Choisissez l'une des options suivantes :
    - Pour imprimer l'historique des lots à une date précise, choisissez **DATE**. Entrez une date de règlement (format : MMJJAA) et appuyez sur la touche verte **OK**.

OU

- Pour imprimer l'historique des lots pour toutes les dates, choisissez **TOUS**.

Le terminal imprime le rapport de l'historique des lots, puis retourne au menu RELEVES.

# Fonctions administratives

## Ouverture de session

Si le message « OUVRIER SESSION REQUIS » s'affiche, vous devez ouvrir une session avant d'exécuter des transactions au terminal.

1. Au menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour afficher le menu MODIF FCT.
2. Au menu MODIF FCT, faites défiler vers le bas, puis choisissez **OUVRIR SESSION**.
3. Entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.

Le terminal communique avec le serveur de Moneris, puis affiche « SESSION OUVERTE » et retourne au menu des transactions.

## Fermeture de session

Pour empêcher le traitement de transactions non autorisées, vous devez fermer la session sur le terminal à la fin de chaque jour ouvrable.

1. Au menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour afficher le menu MODIF FCT.
2. Au menu MODIF FCT, faites défiler vers le bas, puis choisissez **FERMER SESSION**.

Le terminal communique avec le serveur de Moneris, affiche le message « SESSION FERMEE » puis affiche de nouveau le menu des transactions.

## Réinitialisation

Si l'invitation « INIT REQUISE » s'affiche, vous devez obligatoirement réinitialiser votre terminal avant 3 h le lendemain matin.

1. Au menu des transactions, appuyez sur la touche verte **OK** pour afficher le menu MODIF FCT.
2. Au menu MODIF FCT, faites défiler vers le bas, puis choisissez **INITIALISE**.
3. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
4. Lorsque le message « CONSERV CONF ACTUELLE? » s'affiche :
  - Pour conserver les paramètres tels quels, choisissez **OUI**.OU
  - Pour supprimer les paramètres courants du terminal, choisissez **NON**. Si le message « ID COMMERCANT: » s'affiche, entrez votre nouveau numéro de commerçant et appuyez sur la touche verte **OK**.
5. Lorsque les messages « TRANSMISSION... » et « RECEPTION... » s'affichent, patientez pendant que le terminal communique avec le serveur de Moneris.
6. Lorsque l'initialisation est terminée, le message « SESSION INIT » s'affiche, suivi du menu des transactions.



**Remarque :** Si l'invitation « *INIT REQUISE* » s'affiche une fois la réinitialisation terminée, reportez-vous à la rubrique Ouverture de session à la page 46.

## Rétablissement du lot

N'effectuez un rétablissement de lot que si, et seulement si, vous adhérez au service de fermeture automatisée et que le terminal affiche le message « *REGLE EXIGE SOUS PEU* ».

1. Au menu des transactions, faites défiler vers le bas et choisissez **RETABLIR LOT**.  
L'écran « *RETABLIR LOT* » s'affiche.
2. Faites **OUI** pour lancer le processus de rétablissement du lot.
  - Si vous obtenez le message « *RETABLIR LOT NON REQUIS* », votre lot n'est pas encore près d'être plein. Appuyez sur la touche verte **OK** pour revenir au menu des transactions.

Le terminal traite un rétablissement de lot et retourne ensuite au menu des transactions. À la fin de la journée, vous devrez quand même suivre vos procédures de fin de journée comme à l'habitude.

# Procédures de fin de journée

## Fermeture du commerçant

Si votre compte de commerçant est configuré pour le règlement à la fermeture, vous devez effectuer une opération Fermer lot pour déposer le produit de vos transactions PDV dans votre compte d'entreprise. Moneris recommande de fermer votre lot à la fin de chaque jour ouvrable. Voici comment :

### Étape 1 : Effectuer la fermeture de lot

1. Au menu des transactions, faites défiler la liste vers le bas et choisissez **FERMER LOT**.
2. Si un message vous y invite, entrez le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte **OK**.
3. Lorsque le message « TYPE FERMER » s'affiche, choisissez **UN**.  
Le terminal communique avec le serveur de Moneris et imprime le rapport Totaux du lot.
4. Lorsque le message « IMP LST DES OPER. » s'affiche, choisissez **OUI**.
5. Lorsque le message « PER DE RAPP » s'affiche, choisissez **TOUS**.  
Le terminal imprime le rapport des opérations conservées.
6. Lorsque le message « FERMER LOT? » s'affiche, choisissez **OUI** pour fermer le lot et faire en sorte que les fonds soient déposés dans votre compte.

**Remarque :** Si vous ne répondez pas à l'invitation « FERMER LOT? » dans les deux minutes, le terminal émet trois signaux sonores, puis affiche de nouveau le menu des transactions, sans fermer le lot.

Le terminal imprime la suite du rapport de fermeture de lot, puis retourne au menu des transactions.

### Étape 2 : Confirmation

Vérifiez que les totaux du relevé Totaux du lot et ceux du relevé Opérations conservées concordent. S'ils ne concordent PAS, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450** le jour ouvrable suivant pour de l'aide en vue d'établir la concordance.

## Fermeture du système

Si votre compte est défini de manière à recevoir le règlement à la fermeture du système, Moneris procède automatiquement à la fermeture du lot pour vous à la fin de chaque journée. Vous devez, toutefois, vérifier les totaux des transactions quotidiennement.

Voici comment :

### Étape 1 : Impression des opérations conservées

- Voir la page 43.

## Étape 2 : Impression des totaux partiels du commerçant

- Voir la page 42.

*Remarque : Le rapport Totaux partiels du commerçant doit être produit avant 23 h, heure locale.*

## Étape 3 : Confirmation

- Vérifiez que relevé **Opérations conservées** (imprimés à l'étape 1) et ceux du rapport **Totaux partiels du commerçant** (imprimés à l'étape 2) concordent. Si ce n'est pas le cas, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450** dans les 30 jours pour obtenir de l'aide en vue d'établir la concordance.

## Dépannage

Si un message d'erreur s'affiche, appuyez tout d'abord sur la touche verte **OK** ou sur la touche rouge **CANC ANNUL** pour effacer le message, puis recommencez la transaction. Si le message d'erreur apparaît de nouveau et qu'il figure dans le tableau ci-dessous, suivez les instructions ci-dessous. Si le problème n'est toujours pas résolu, appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro **1 866 319-7450**.

### Messages d'erreurs

Message d'erreur	Solution
<b>AJUST NON PERMIS</b>	Il est impossible d'effectuer une correction (annulation) pour une transaction d'achat sans contact ou un remboursement.
<b>APPL EXPIREE</b>	L'application de la carte sans contact est expirée. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARD FAIL INSERT OR SWIPE</b>	Voir « CARTE NON LUE INSERER/GLISSER ».
<b>CARTE A PUCE GLISSER</b>	Une carte à puce a été glissée. Insérez la carte dans le lecteur de puces et reprenez la transaction.
<b>CARTE BLOQUEE</b>	La carte sans contact a été bloquée. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE EXPIREE</b>	La date d'expiration de la carte utilisée est échue. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE NON ACCEPT</b>	Le type de carte sans contact utilisé n'est pas pris en charge par le lecteur sans contact. Demandez un autre mode de paiement. OU Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pour les <b>cartes de crédit prépayées</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li></ul></li><li>▪ Pour <b>toutes les autres cartes</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Appuyez sur la touche verte <b>OK</b> pour revenir au menu des transactions.</li></ul></li></ul>
<b>CARTE NON ACCEPTEE</b> ou <b>CARTE INVALIDE</b>	Votre compte de commerçant auprès de Moneris n'est pas configuré pour accepter le type de carte utilisé. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE NON LUE INSERER/GLISSER</b>	Une erreur s'est produite lors de la lecture de la carte sans contact. Insérez ou glissez une autre carte, ou essayez de nouveau.

Message d'erreur	Solution
<b>CARTE NON LUE</b>	Une erreur s'est produite lors de lecture de la carte sans contact. Demandez un autre mode de paiement.
<b>CARTE RETIREE</b>	La carte à puce a été retirée du lecteur avant la fin de la transaction. Reportez-vous à la ligne « OPER ANNULEE OK A CONTINUER » du présent tableau pour plus de détails.
<b>Cd Not Supported</b>	Voir « CARTE NON ACCEPT » du présent tableau pour plus de détails.
<b>CHAMPS NO TEL VIDES</b>	Le terminal essaie de composer, mais aucun numéro de téléphone n'est configuré. Si vous obtenez ce message : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durant une <b>transaction financière</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ communiquez avec le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro <b>1 866 319-7450</b>.</li> </ul> </li> <li>▪ Durant une <b>fermeture de lot</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ réinitialisez le terminal (voir la page 16) et recommencez l'opération.</li> </ul> </li> </ul>
<b>ECHEC CONNEX</b>	Échec de la connexion Ethernet. Si une ligne commutée de secours est en place, le terminal tentera d'utiliser la ligne commutée pour effectuer la transaction. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez tous les câbles pour vous assurer qu'ils sont bien branchés (voir la page 7).</li> <li>2. Vérifiez que le routeur et le concentrateur/ commutateur (s'il y a lieu) fonctionnent et sont configurés correctement. Reportez-vous à la <b>Liste de Vérification pour terminaux PDV IP de Moneris</b> publiée à l'adresse <a href="http://moneris.com/listeverif">moneris.com/listeverif</a>.</li> <li>3. Vérifiez que le réseau fonctionne. Communiquez avec votre fournisseur de services Internet (FSI) pour obtenir de l'aide.</li> </ol>
<b>ECHEC REGL</b>	La connexion avec le serveur de Moneris a été interrompue durant l'exécution de la fonction de fermeture de lot et le règlement n'a pas pu être effectué. Réessayez de fermer le lot. Si le total du lot est 0 \$ : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imprimez le relevé des totaux des dépôts (voir la page 44).</li> <li>2. Imprimez le relevé des opérations conservées (voir la page 43).</li> <li>3. Appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au <b>1 866 319-7450</b>.</li> </ol>

Message d'erreur	Solution
<b>ERR LECTURE CARTE</b> ou <b>ERR LECT CRTE</b> ou <b>ERR LECTURE NO CARTE</b>	Il y a un problème avec la bande magnétique de la carte utilisée. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passez de nouveau la carte dans le lecteur, plus lentement ou plus rapidement que la première fois, ou de l'avant vers l'arrière du terminal.</li> <li>2. Si le message s'affiche de nouveau, demandez un autre mode de paiement.</li> </ol>
<b>ERREUR D'IMPRIMANTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'imprimante.</li> <li>2. Vérifiez qu'il y a un rouleau de papier et qu'il est bien installé (voir page 7).</li> <li>3. Fermez l'imprimante.</li> </ol>
<b>ERREUR DE CONNEXION</b>	Voir « ECHEC CONNEX » du présent tableau pour plus de détails.
<b>ERREUR POURBOIRE</b>	Le client a entré un montant de pourboire supérieur au pourcentage habituel ou un pourcentage de pourboire qui n'est pas défini dans le terminal. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur la touche verte <b>OK</b>.</li> <li>2. Demandez au client d'entrer un montant plus petit.</li> </ol>
<b>HORS PORTEE</b>	Le montant du retrait demandé dépasse le montant de retrait maximal configuré sur le terminal. OU Le montant total de la transaction, y compris le montant, le pourboire, le frais surcharge et la remise, est supérieur à 999 999,99 \$. À l'invite, demandez au client de saisir un montant moins élevé. OU En mode de démonstration, assurez-vous que le montant de la transaction et du retrait en espèces est de 1 \$ ou moins, et que le pourboire est de 1 \$ ou moins.
<b>INSERER CARTE</b>	Une carte à puce a été glissée dans le lecteur de bandes magnétiques. Insérez la carte à puce dans le lecteur de puces pour exécuter la transaction.
<b>LIGN OCCUPEE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez si la ligne téléphonique est partagée avec un autre appareil (p. ex., un télécopieur).</li> <li>2. Vérifiez s'il faut composer un préfixe (p. ex., 9) pour faire un appel extérieur.</li> </ol>
<b>LIMITE DE REMB DEPASSEE</b>	La valeur totale des remboursements effectués aujourd'hui est supérieure à votre limite quotidienne de remboursement. Appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au <b>1 866 319-7450</b> pour demander une augmentation temporaire de la limite. Vous devez avoir en votre possession le reçu d'achat original aux fins de référence.

Message d'erreur	Solution
<b>LIMITE DEPASSE INSERER/GLISSER</b>	Le montant de la transaction est supérieur au montant maximal des transactions sans contact défini pour la carte sans contact. Insérez ou glissez la même carte dans le lecteur ou essayez-en une autre.
<b>LOT PLEIN</b>	Le lot est plein. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si vous adhérez au service de fermeture automatisée : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traitez un rétablissement de lot. Voir la page 47.</li> </ul> </li> <li>▪ Si vous traitez vous-même vos fermetures de lot : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exécutez les procédures de fin de journée habituelles, même si la journée n'est pas terminée. Voir la page 48.</li> </ul> </li> </ul>
<b>LOT VIDE</b>	Il n'y a aucune transaction dans le lot ouvert.
<b>MOT PASSE INVAL.</b>	Appuyez sur la touche rouge <b>CANC ANNUL</b> , entrez de nouveau le mot de passe du gérant et appuyez sur la touche verte <b>OK</b> .  <b>Important : Si vous entrez le mauvais mot de passe de gestion cinq fois de suite, le terminal se verrouillera et ne pourra plus servir à traiter des transactions. Pour déverrouiller le terminal, communiquez avec le service à la clientèle de Moneris sans frais au numéro 1 866 319-7450 et demandez le rétablissement de votre mot de passe.</b>
<b>NIP ANNULE</b>	Ce message s'affiche quand un client : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ retire sa carte à puce à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK »</li> <li>▪ appuie sur la touche rouge à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK »</li> </ul> Reportez-vous à la ligne « OPER ANNULEE OK A CONTINUER » du présent tableau pour plus de détails.
<b>NO FACT 7 CARACT MAX APPUYER OK</b>	La longueur maximale du numéro de facture des cartes de crédit de marque maison est de 7 caractères. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur la touche verte <b>OK</b>.</li> <li>2. Vérifiez le numéro de facture, entrez le bon nombre de caractères et appuyez sur la touche verte <b>OK</b>.</li> </ol>
<b>NON ACCEPTE</b>	Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les <b>cartes de crédit prépayées</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li> </ul> </li> <li>▪ Pour <b>toutes les autres cartes</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appuyez sur la touche verte <b>OK</b> pour revenir au menu des transactions.</li> </ul> </li> </ul>



Message d'erreur	Solution
<b>OPER ANNULEE OK A CONTINUER</b>	<p>Ce message s'affiche quand un client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ retire sa carte à puce à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK » (voir le message « CARTE RETIREE » dans le présent tableau pour plus de détails);</li> </ul> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ appuie sur la touche rouge <b>CANC ANNUL</b> à l'invite « ENTRER NIP &amp; OK ».</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez deux fois sur la touche verte <b>OK</b> pour imprimer les copies du reçu d'annulation destinées au client et au commerçant.</li> <li>2. Recommencez la transaction.</li> </ol>
<b>PAS DE LIGNE...</b>	<p>Le terminal ne détecte aucune ligne téléphonique.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que tous les câbles de communication sont bien branchés au boîtier magique, à l'arrière du terminal dans le compartiment des ports de connexion et dans la prise murale. Dans l'affirmative, vérifiez la tonalité de la ligne téléphonique.</li> <li>2. Assurez-vous que la ligne téléphonique est bien une ligne analogique. Le terminal ne fonctionne pas sur une ligne téléphonique numérique ou sur un réseau voix sur IP.</li> <li>3. Recommencez la transaction. Si le message apparaît de nouveau, débranchez et rebranchez le câble d'alimentation à la source.</li> </ol>
<b>PRESENT 1 CARD</b>	Voir « PRESENTE 1 CARTE » du présent tableau pour plus de détails.
<b>PRESENTE 1 CARTE</b>	Le lecteur sans contact a détecté plus d'une carte sans contact à proximité. Demandez au client d'utiliser seulement une carte sans contact.
<b>PROBLEME SYSTEME</b> suivi de <b>ERR INIT TCP: #####</b> ou <b>ERR REC TCP: #####</b> ou <b>ERR ENV TCP: #####</b>	<p>Une erreur de communication s'est produite.</p> <p>Appelez le service à la clientèle de Moneris sans frais au <b>1 866 319-7450</b> et donnez au représentant le numéro à quatre chiffres (####) qui est affiché dans le message d'erreur.</p>
<b>PUCE DEFECTUEUSE</b>	<p>Erreur de lecture de la carte à puce.</p> <p>Retirez la carte et recommencez la transaction. Si vous obtenez ce message de nouveau, essayez de glisser la carte.</p>



Message d'erreur	Solution
<b>REGLE EXIGE SOUS PEU</b>	<p>Votre lot est presque plein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si vous adhérez au service de fermeture automatisée : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Traitez un rétablissement de lot. Voir la page 47.</li> </ul> </li> <li>▪ Si vous traitez vous-même vos fermetures de lot : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exécutez les procédures de fin de journée habituelles, même si la journée n'est pas terminée. Voir la page 48.</li> </ul> </li> </ul>
<b>S CONT NON ACCEP INSERER/GLISSER</b>	<p>Une erreur s'est produite lors de la transaction par carte sans contact. Insérez ou glissez la même carte dans le lecteur ou essayez-en une autre.</p>
<b>TAP NOT ACCEPTED INSERT OR SWIPE</b>	<p>Voir « S CONT NON ACCEP INSERER/GLISSER » du présent tableau pour plus de détails.</p>
<b>TCP Error #####</b>	<p>Une erreur de communication avec le serveur de Moneris s'est produite, probablement à cause de la configuration du pare-feu. Assurez-vous que le routeur et le concentrateur/commutateur (s'il y a lieu) sont configurés correctement.</p> <p>Consultez la <i>Liste de Vérification Pour Terminaux PDV IP de Moneris</i> publiée à l'adresse <a href="http://moneris.com/listeverif">moneris.com/listeverif</a>.</p>
<b>TRANS NON PERM</b>	<p>Vous avez effectué une interrogation de solde sur une carte qui ne prend pas en charge cette fonction.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les <b>cartes de crédit prépayées</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le client doit communiquer avec l'émetteur de la carte pour connaître son solde.</li> </ul> </li> <li>▪ Pour <b>toutes les autres cartes</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appuyez sur la touche verte <b>OK</b> pour revenir au menu des transactions.</li> </ul> </li> </ul>
<b>TRANS. NON PERMISE</b> ou <b>TRANS NON ACCEPTEE</b>	<p>Vous avez tenté d'effectuer une transaction qui n'est pas configurée sur votre terminal ou dans votre compte de commerçant.</p>

## Défaillance de l'équipement

Défaillance	Solution
L'écran d'affichage du terminal est vide.	Vérifiez tous les câbles pour vous assurer qu'ils sont bien branchés à la base Duet (voir la page 7 pour en savoir plus).

Défaillance	Solution
<p>Le papier du reçu sort de l'imprimante, mais il est vierge.</p>	<p>Le rouleau de papier n'est pas installé correctement dans le compartiment de logement du papier.</p> <p>Assurez-vous que le papier se déroule vers la partie supérieure du terminal et au-dessus de l'imprimante.</p> <div data-bbox="727 478 1047 724"></div> <div data-bbox="1133 478 1453 724"></div>



# Soutien aux commerçants

À Moneris, nous sommes toujours prêts à vous  
aider, 24 heures sur 24.

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser votre solution de paiement, nous pouvons vous aider en tout temps.

## Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez [moneris.com/soutien-VX820](https://moneris.com/soutien-VX820) pour :
  - regarder le vidéo d'installation et de configuration du terminal VX 820 Duet;
  - télécharger ce guide et d'autres ressources;
  - consultez l'**Aide en ligne du VX 820 de Moneris** pour obtenir de l'information détaillée sur toutes les options du terminal et sur la façon de les activer.
- Visitez [magasin.moneris.com](https://magasin.moneris.com) pour acheter vos fournitures pour point de vente et vos rouleaux de papier.
- Visitez [moneris.com/ressources](https://moneris.com/ressources) pour obtenir des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

## Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.

Vous n'avez qu'à nous appeler et nous vous enverrons un technicien qui s'y connaît. Vos activités ne seront pratiquement pas interrompues pendant que notre technicien des services sur site vous assiste avec vos terminaux de paiement.

## Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le centre d'assistance à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) au **1 866 319-7450**. Un agent sera ravi de vous aider.

Vous pouvez aussi nous envoyer un message sécuritaire en ouvrant une session Marchand Direct à l'adresse [moneris.com/monmarchanddirect](https://moneris.com/monmarchanddirect).



MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. Mastercard est une marque de commerce déposée, et les cercles imbriqués sont une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. INTERAC est une marque de commerce déposée d'Interac Inc. DISCOVER est une marque de commerce déposée de Discover Financial Services. AMERICAN EXPRESS est une marque de commerce déposée d'American Express Company. VISA est une marque de commerce qui appartient à Visa International Service Association et est utilisée sous licence. Toutes les autres marques ou marques de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2018 Corporation Moneris Solutions, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris. Le présent document est uniquement fourni à titre informatif. Ni Corporation Solutions Moneris ni l'une de ses sociétés affiliées ne sont responsables de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent document. Ni Moneris, ni l'une de ses sociétés affiliées, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement.

Votre traitement des cartes-cadeaux est régi par votre entente associée aux services du programme de cartes-cadeaux conclue avec Corporation Solutions Moneris. Votre traitement des cartes de fidélité est régi par votre entente associée aux services du programme de fidélisation conclue avec Corporation Solutions Moneris. Votre traitement des transactions par cartes de débit et de crédit est régi par les modalités de vos ententes associées aux services de traitement des transactions par cartes de débit et de crédit du commerçant conclues avec Corporation Solutions Moneris. Il vous incombe de suivre en tout temps les procédures de traitement des transactions par carte appropriées. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à l'adresse [moneris.com/soutien](https://moneris.com/soutien) ainsi que les modalités de vos ententes associées au traitement des transactions par cartes de débit et de crédit ou aux autres services applicables conclues avec Corporation Solutions Moneris.