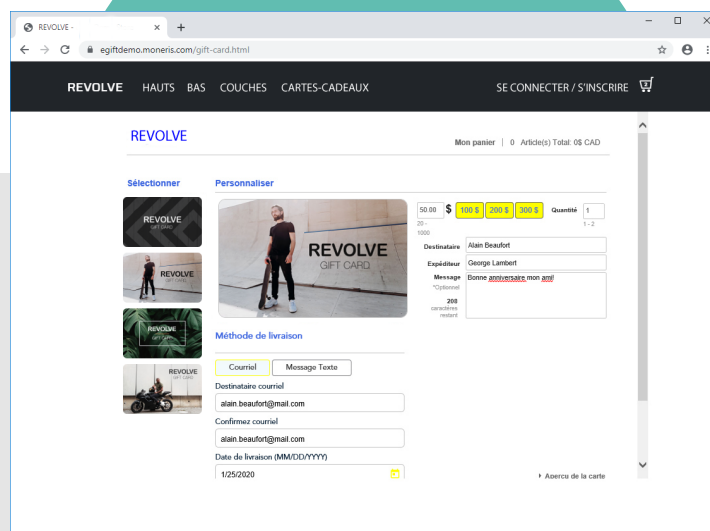


Programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris^{MD}

Guide de référence





Besoin d'aide?

Site web: moneris.com

Sans frais: 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris ici :

Table des matières

Programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris.....	2
Programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris.....	3
Fonctionnement du programme de cartes-cadeaux électroniques.....	3
Intégration d'un iFrame à votre site Web commercial	11
Adresse URL du iFrame.....	11
Taille du iFrame	11
Position du iFrame.....	11
Protocole de communication du site Web.....	12
Mise en attente des commandes de cartes-cadeaux électroniques.....	13
Configurer la mise en attente des commandes	13
Établir le montant minimal des commandes.....	13
Déterminer les administrateurs.....	13
Utiliser la liste de commandes en attente.....	13
Exemple de liste de commandes en attente	14
Vente de cartes-cadeaux électroniques sur votre site Web à l'aide d'un iFrame	15
Approbation ou refus de commandes.....	19
Processus de communication	21
Courriel de mise en attente (commerçant)	21
Courriel de rappel de commandes en attente (commerçant).....	21
Courriel d'approbation de commande (acheteur).....	22
Courriel de refus de commande (acheteur)	22
Courriel d'avis de sept jours (acheteur).....	23
Courriel au destinataire	24
Message texte au destinataire	26
Fonctions administratives de production de rapports et de cartes-cadeaux électroniques.....	27
Accéder au portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants	27
Fonctions administratives liées aux cartes-cadeaux électroniques accessibles dans le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants.....	28
Administration des cartes-cadeaux virtuelles	28
Administration des commandes en attente	28
Portail Web et production de rapports de carte-cadeau électronique.....	29
Annulation ou remboursement d'achat de cartes-cadeaux électroniques.....	34
Ouvrir une session dans le centre de ressources pour commerçants.....	34
Annuler un achat de carte-cadeau électronique.....	35
Rembourser un achat de carte-cadeau électronique.....	35

lectroniques

Programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris

Dans cette section, nous passerons en revue tout ce que vous devez savoir sur le fonctionnement du programme de cartes-cadeaux électroniques, les fonctions administratives et les directives pour mettre en place programme dans votre entreprise.

Programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris

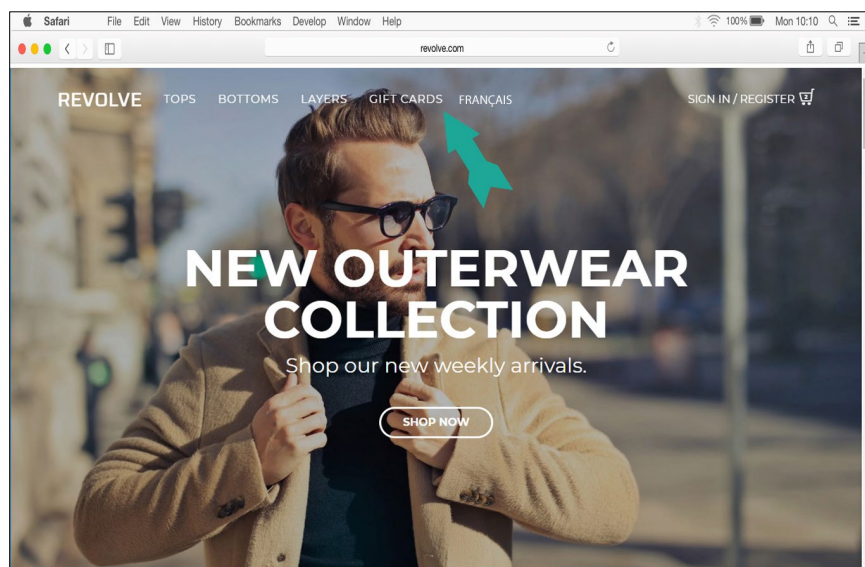
Le programme de cartes-cadeaux électroniques de Moneris est une solution en ligne qui permet aux commerçants de vendre des cartes-cadeaux numériques aux clients qui consultent leur site Web. La solution s'intègre comme un iFrame à votre site Web, donc elle est personnalisée à l'image de votre marque afin d'offrir à vos clients une expérience uniforme.

Les paiements par carte-cadeau électronique sont traités par Passerelle Moneris, et les outils de prévention de la fraude, notamment le SVA, le NVC, Visa Secure, Mastercard Identity Check, Amex SafeKey et Kount^{MD}, sont activés par défaut afin de réduire les risques. Le programme de cartes-cadeaux électroniques offre également une fonction de production de rapports améliorés dans le portail Web.

Fonctionnement du programme de cartes-cadeaux électroniques

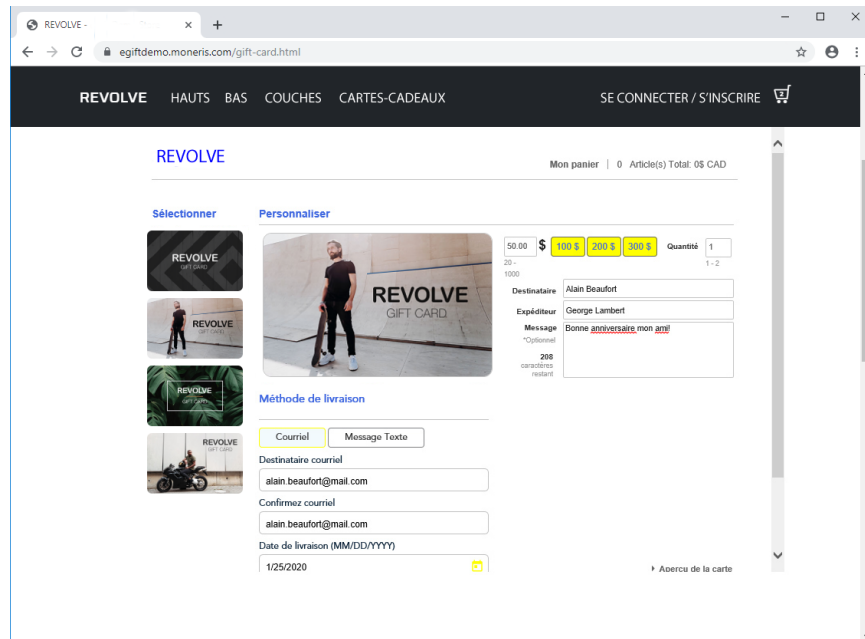
Moneris vous fournira un lien URL que vous intégrerez à votre site Web dans une sous-page d'achat de cartes-cadeaux.

Remarque : Une sous-page est une page Web qui s'affiche en-dessous des pages principales lorsque vous naviguez dans votre site Web. Les sous-pages prennent souvent la forme d'un menu déroulant dans la barre de navigation du site Web.



Lorsqu'un client consulte le site Web de votre entreprise et achète une carte-cadeau, il interagit avec un iFrame de Moneris et obtient ainsi une expérience d'achat uniforme. Comme l'objectif d'un iFrame est de s'adapter au style de votre site Web, le client peut interagir avec une page de Moneris sans même le savoir.

Remarque : Un iFrame (inline frame) est un document HTML intégré à un autre document HTML au sein d'un site Web. La balise HTML iFrame est souvent utilisée pour inclure le contenu d'une source externe, comme une publicité, à une page Web.



Le processus d'achat d'une carte-cadeau électronique se déroule en quatre étapes :

1. **Sélection et personnalisation** : Choisissez le modèle de carte-cadeau, précisez la valeur de la carte, entrez l'adresse courriel ou le numéro de téléphone du destinataire, et ajoutez un message personnalisé facultatif pour le destinataire.
2. **Révision du panier d'achats** : Confirmez l'exactitude des renseignements de votre commande.
3. **Saisie des renseignements de facturation** : Entrez vos renseignements de facturation, y compris votre nom, votre adresse et les renseignements de votre carte de crédit.
4. **Paiement** : Traitez la transaction de paiement par carte de crédit pour acheter la carte-cadeau électronique.

Une fois la carte-cadeau électronique achetée, le destinataire reçoit un avis par message texte ou courriel comprenant un lien pour télécharger la carte-cadeau. Comme les cartes-cadeaux traditionnelles, les cartes-cadeaux électroniques peuvent être utilisées pour les achats de biens et services dans les commerces physiques ou en ligne.

Téléversement des fichiers images pour les cartes-cadeaux électroniques

Téléversez vos modèles de cartes-cadeaux électroniques et d'Apple Wallet sur le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris. Vous pouvez téléverser des images aussi souvent que vous le souhaitez, ce qui peut être utile pour les offres saisonnières, notamment des images de carte pour la Saint-Valentin.

Spécifications des fichiers images de cartes-cadeaux électroniques

Les images de vos cartes-cadeaux électroniques seront affichées dans l'application de cartes-cadeaux électroniques et sur la carte-cadeau électronique envoyée au destinataire. Cette section fournit des renseignements sur les types, les dimensions et les tailles des fichiers images que vous téléverserez sur le portail de Moneris.

- **Logo** : Votre logo doit être visible sur la carte, car il permet à votre personnel et au destinataire de savoir qu'il s'agit de votre carte.
- **Nombre d'images pour les cartes** : Les différentes catégories de commerçants ont des limites différentes quant à la quantité d'images pouvant être téléversées. Si vous n'êtes pas certain de la catégorie de commerçants à laquelle vous appartenez, la page du portail comprend un compteur qui indique le nombre d'images que vous avez par rapport au nombre d'images que vous pouvez avoir (p. ex. 1/4 ou 10/16).
- **Type de fichier** : Vos fichiers images doivent être enregistrés en format PNG, JPG ou GIF.
- **Transparence** : Moneris recommande d'utiliser des fichiers images qui n'ont pas de transparence; les images doivent être 100 % opaques.
- **Dimensions** :
 - Images de cartes-cadeaux électroniques : 300 x 188 pixels
 - Image de la bande de l'Apple^{MD} Wallet : 312 x 123 pixels
- **Taille du fichier** : 320 ko ou moins.

Téléversement de vos fichiers images

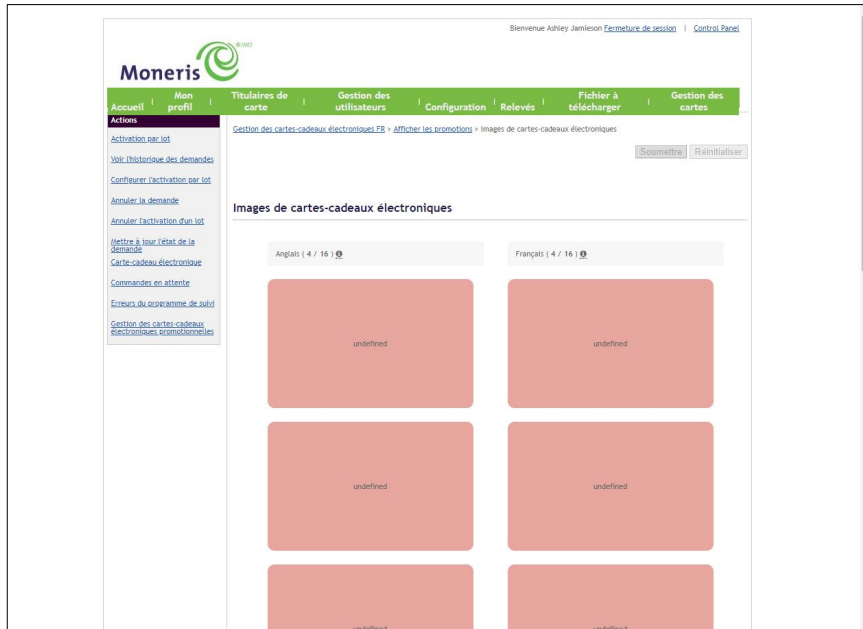
Utilisez le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation de Moneris afin de téléverser vos fichiers images en suivant les instructions ci-dessous.

1. Ouvrez une session dans le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation. Consultez la section [Accéder au portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants](#) à la page 27 pour connaître les instructions.
2. Dans le portail, cliquez sur l'onglet **Gestion des cartes** situé en haut de l'écran.
3. Cliquez sur l'option **Gestion des cartes-cadeaux électroniques promotionnelles** du menu situé à gauche de l'écran.

L'écran « Rechercher la programme » s'affiche.

4. Cliquez dans le champ de recherche et entrez l’ID du programme pour le programme de cartes-cadeaux électroniques auquel vous voulez ajouter les images, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.
5. À l’écran suivant, cliquez sur **Gestion du programme de cartes-cadeaux électroniques** situé à gauche de l’écran.

L’écran « Images de cartes-cadeaux électroniques » s’affiche.



- Glisser et déposer :
 - a. Glissez et déposez le fichier image dans la boîte grise.
Le fichier image apparaît dans la boîte, et une nouvelle boîte grise s’affiche en dessous.
***Remarque :** Chaque fois que vous téléversez une image, vous devez attendre un peu avant que le téléversement se termine. Des boîtes grises continueront d’apparaître jusqu’à ce que vous ayez atteint le nombre maximal d’images autorisées.*
 - b. Répétez l’étape précédente au besoin afin de téléverser des images additionnelles.
 - c. Une fois que toutes les images ont été téléversées, passez à l’étape 7.
- Effectuer une recherche :
 - a. Cliquez sur la boîte grise. La boîte de dialogue « Open » s’affiche.
 - b. Parcourez le disque dur de votre ordinateur afin de retrouver le dossier qui contient le fichier image que vous voulez téléverser.

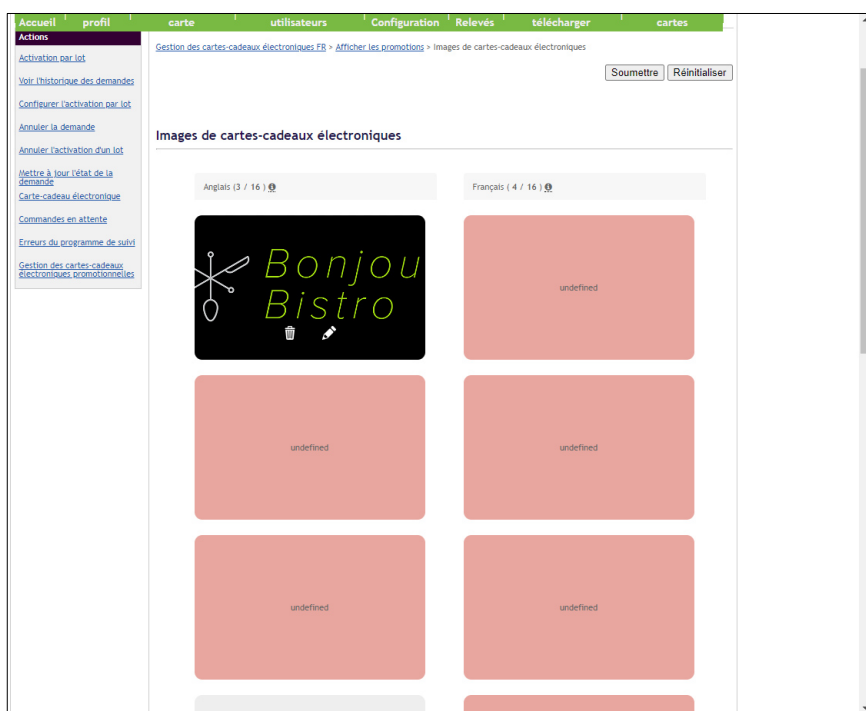
- c. Cliquez sur le fichier image, puis sur le bouton **Open**.

Le fichier image apparaît dans la boîte, et une nouvelle boîte grise s'affiche en dessous.

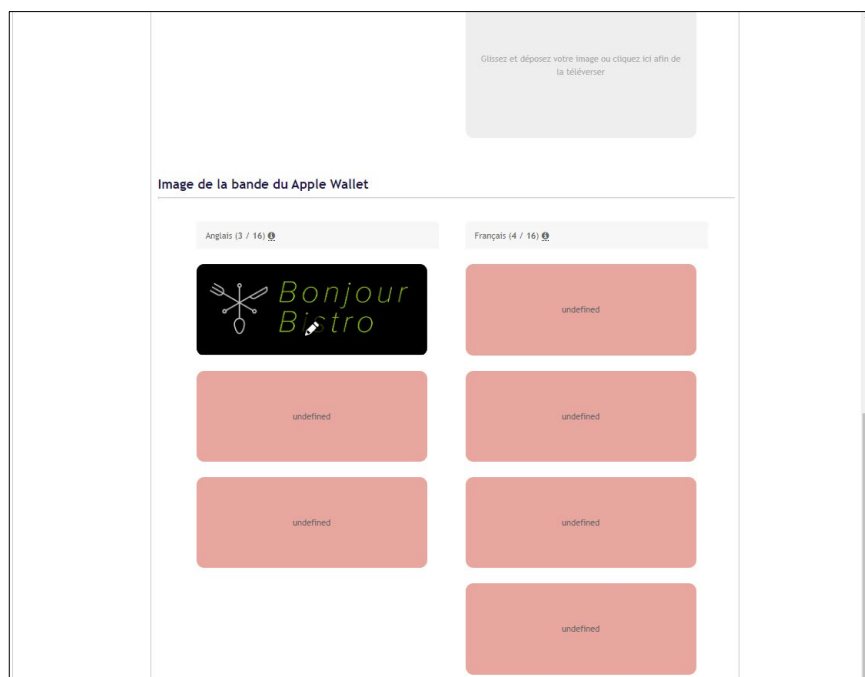
Remarque : Chaque fois que vous téléversez une image, vous devez attendre un peu avant que le téléversement se termine. Des boîtes grises continueront d'apparaître jusqu'à ce que vous ayez atteint le nombre maximal d'images autorisées. Lorsque vous ajoutez des fichiers images à la section **Images de cartes-cadeaux électroniques** une copie de l'image s'affiche également dans la section **Image de la bande Apple Wallet**.

- d. Répétez les étapes de a à c au besoin pour téléverser des images additionnelles.
e. Une fois que toutes les images ont été téléversées, passez à l'étape 7.

Important : Assurez-vous de téléverser les images dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'elles s'affichent à l'écran.



Modification des images à la page 8 pour connaître les instructions sur la façon de rogner ou de redimensionner l'image. Répétez ces étapes pour toutes les images qui ont été ajoutées.



Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche.

9. Cliquez sur le bouton **Oui**.

Félicitations! Vous avez téléversé les fichiers images à utiliser pour vos cartes-cadeaux électroniques.

Remarque : Si vous avez fait une erreur ou si vous voulez réinitialiser les changements que vous avez apportés à l'image, cliquez sur le bouton **Réinitialiser** situé en haut de l'écran. Tous vos changements seront effacés et le tout reviendra à la version actuelle.

Modification des images

Vous pouvez utiliser l'outil d'édition sur cette page afin d'apporter quelques modifications de base au fichier image.

Remarque : L'outil d'édition est limité; il ne vous permettra pas de changer la couleur, d'ajouter des formes ou de dessiner de toute autre manière. Il est uniquement utilisé pour rogner ou faire pivoter l'image.



L'image s'affiche dans un écran d'éditeur avec des poignées dans les quatre coins et sur les côtés qui permettent de redimensionner les images.



- la hauteur
- la largeur
- la position



4. Lorsque vous êtes satisfait(e), cliquez sur le bouton **Ok** au bas de l'écran.

L'écran « Images de cartes-cadeaux électroniques » s'affiche de nouveau avec une nouvelle image redimensionnée.

Suppression d'images

Si vous avez des fichiers images que vous ne souhaitez plus utiliser, suivez les instructions ci-dessous pour les supprimer.



L'image est supprimée.

Intégration d'un iFrame à votre site Web commercial

Vous pouvez facilement intégrer l'application de carte-cadeau électronique hébergée par Moneris à votre site Web en utilisant un iFrame (*inline frame*). Dès que Moneris vous envoie l'adresse URL du iFrame, vous pouvez entamer l'intégration de l'application.

Adresse URL du iFrame

L'adresse URL du iFrame ressemble à ce qui suit :

[https://vgdelivery.com/VirtualGiftCard?ProgramId=\[PID\]¤tCulture=\[Language\]](https://vgdelivery.com/VirtualGiftCard?ProgramId=[PID]¤tCulture=[Language])

Élément	Description	Exemple
PID	Ceci est l'ID de votre programme de carte-cadeau électronique. Votre coordonnateur au déploiement vous fournira ce renseignement.	23456
Language	Langue de l'application de cartes-cadeaux électroniques	0 = Anglais 1 = Français

En utilisant les exemples dans le tableau ci-dessus, l'adresse URL ressemble à ce qui suit :

<https://vgdelivery.com/VirtualGiftCard?ProgramId=23456¤tCulture=1>

Taille du iFrame

Moneris vous conseille de configurer la taille du iFrame en fonction des tailles en pixels ci-dessous pour assurer une visualisation optimale sur les diverses plateformes.

Navigateur sur ordinateur de bureau ou portable	Navigateur sur appareil mobile
100 % de largeur x 1 100 pixels de hauteur	100 % de largeur x 1 200 pixels de hauteur

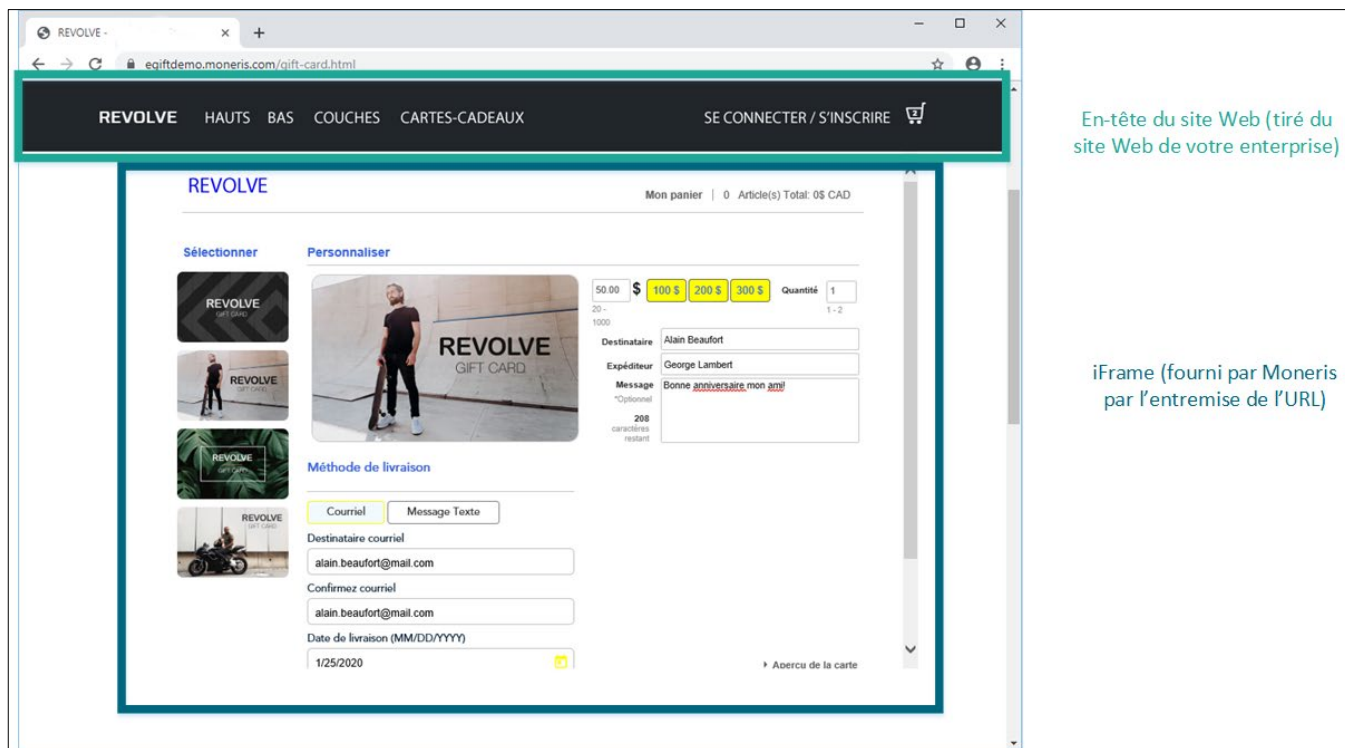
Il est possible de modifier l'adresse URL du iFrame fournie par Moneris afin d'inclure ces dimensions. Compte tenu de l'exemple ci-dessus, voici à quoi ressemble l'adresse URL lorsque les balises sont appliquées :

```
<iframe width="100%" height="1100px" frameborder="0" scrolling="no" src="https://vgdelivery.com/VirtualGiftCard?ProgramId=23456&currentCulture=1"></iframe>
```

Lorsque intégrée, l'adresse URL du iFrame s'affiche sur la sous-page d'achat de carte-cadeau (voir l'exemple à la page suivante).

Position du iFrame

Lorsque vous intégrez un iFrame, son URL s'affichera sur votre sous-page consacrée à la vente de cartes-cadeaux, comme dans l'exemple ci-dessus. Le iFrame doit être placé dans le corps de cette sous-page, et non pas dans l'en-tête ou le pied de page, car les clients qui consultent votre site Web ne le verront pas.



Protocole de communication du site Web

Toute communication avec l'application de cartes-cadeaux électroniques de Moneris est effectuée par l'entremise du protocole *https* (*HyperText Transfer Protocol Secure*).

Votre site Web doit également utiliser le protocole *https* afin de prendre en charge l'application de carte-cadeau électronique correctement et d'éviter que vos utilisateurs ne reçoivent des messages d'erreur. Assurez-vous que le site Web auquel vous souhaitez intégrer le iFrame de cartes-cadeaux électroniques utilise le protocole *https*.

Mise en attente des commandes de cartes-cadeaux électroniques

Pour améliorer la protection contre la fraude, Moneris a développé une fonction de mise en attente automatique des commandes de cartes-cadeaux électroniques. Les commandes dont le montant est équivalent ou supérieur à la limite établie seront mises en attente d'approbation par l'administrateur.

Configurer la mise en attente des commandes

2. Établissez le montant minimal des commandes à mettre en attente.
3. Déterminez les administrateurs qui recevront les courriels au sujet des commandes en attente ou ajoutez une adresse courriel générique qui peut être utilisée par plusieurs personnes.
4. Veillez à ce que tous les administrateurs utilisent le portail Web.

Établir le montant minimal des commandes

Les commandes dont le montant est équivalent ou supérieur à la limite établie seront mises en attente d'approbation par l'administrateur. Par défaut, la limite est de 500 \$.

Remarque : Le commerçant peut modifier la limite avec le représentant commercial de Moneris au cours de l'achat.

Par exemple, si la limite est de 500 \$, les commandes dont la valeur est supérieure ou égale à 500 \$ seront mises en attente afin d'être passées en revue par l'administrateur du programme de cartes-cadeaux.

Déterminer les administrateurs

Le commerçant sélectionne ses administrateurs qui recevront un avis par courriel lorsque des commandes sont mises en attente. Pour faciliter ce processus, Moneris peut ajouter jusqu'à 20 adresses courriel de destinataires pour les avis. Moneris peut également envoyer des avis à une adresse courriel collective (accessible par plusieurs utilisateurs), au besoin.

Il est important que le commerçant prévoie des mesures au cas où l'administrateur principal ne serait pas en mesure de traiter les commandes mises en attente. Les commandes qui demeurent trop longtemps en attente peuvent entraver l'expérience d'achat de l'expéditeur ou du destinataire. Il est important de passer en revue les commandes en attente le plus rapidement possible afin d'assurer la satisfaction cliente.

Les commandes en attente sont affichées dans le portail Web de Moneris. Consultez la section [Utiliser le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants](#) à la page 27 pour obtenir plus de renseignements sur la façon d'accéder au portail Web. Tous les administrateurs sélectionnés pour traiter les commandes en attente doivent utiliser le portail Web.

Utiliser la liste de commandes en attente

Tous les courriels envoyés aux administrateurs comprennent un lien rapide pour ouvrir une session dans le portail Web. Les courriels peuvent être ouverts sur un ordinateur ou sur un appareil mobile. Les utilisateurs qui ouvrent une session à l'aide du lien rapide inclus dans les courriels sont dirigés vers la page des commandes en

attente dans le portail Web. Les utilisateurs qui ouvrent directement une session dans le portail Web peuvent consulter les commandes en attente en cliquant sur l'onglet **Gestion des cartes**.

La liste ordonne les commandes en attente afin d'aider l'administrateur à prendre des décisions plus éclairées. Outre les renseignements affichés dans la liste, les administrateurs peuvent consulter les autres détails des commandes, au besoin.

Les exemples ci-dessous montrent la façon dont la liste de commandes en attente s'affiche sur un appareil mobile, sur un ordinateur portable et sur un ordinateur de bureau.

Exemple de liste de commandes en attente

Commande	Date/heure de la commande ▲	CC 4 chiffres ⇅	Courriel ⇅	Historique des commandes	Total ⇅	Actions
Afficher	23-déc.-2019 10:41:39	4885	Email123698@Email.com		350,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 11:34:36	7726	Email123791@Email.com		250,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 13:09:09	4820	Email123932@Email.com		500,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 14:09:49	8364	Email124024@Email.com		310,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 14:18:47	3795	Email124061@Email.com		500,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 15:47:44	1007	Email81479@Email.com	2 Approuvée	400,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 16:12:06	8365	Email124184@Email.com		450,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 16:32:54	1901	Email124203@Email.com		500,00 \$	Approuver Refuser
Afficher	23-déc.-2019 18:55:17	0486	Email124384@Email.com		300,00 \$	Approuver Refuser

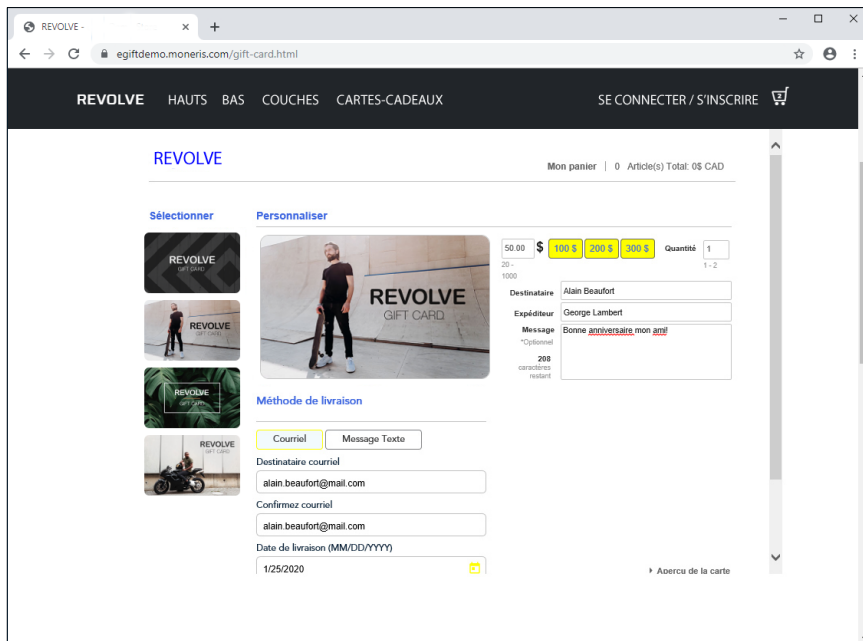
Vente de cartes-cadeaux électroniques sur votre site Web à l'aide d'un iFrame

Voici le processus que vos clients en ligne suivront généralement lorsqu'ils interagissent avec le iFrame de votre site Web afin d'acheter des cartes-cadeaux électroniques.

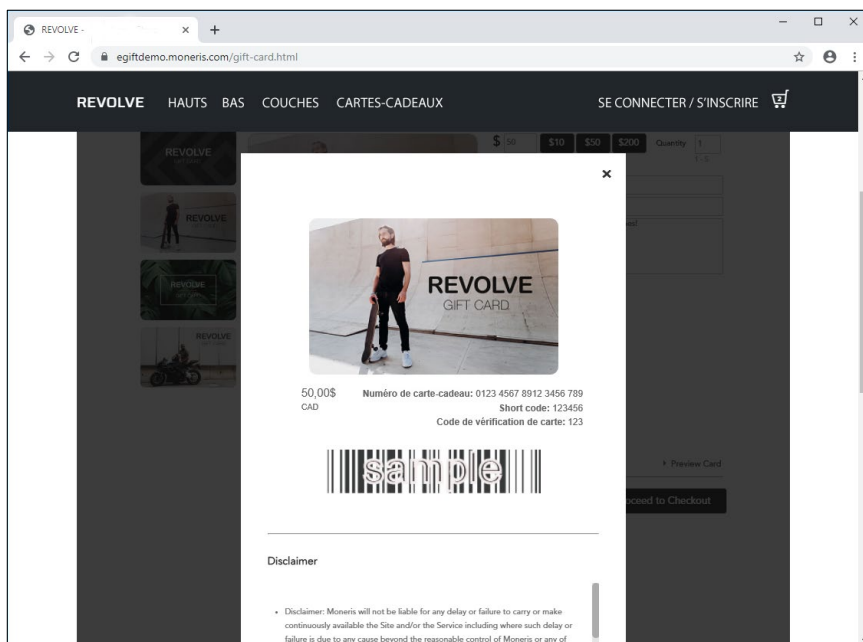
1. Sur votre site Web, le client clique sur l'onglet **CARTES-CADEAUX**.
Le client est redirigé vers la sous-page d'achat de cartes-cadeaux.
2. Dans le volet **Sélectionner**, sur le côté gauche de la page, le client choisit le modèle de carte souhaité en cliquant sur celui-ci.
L'image du modèle sélectionné s'affiche dans la section Personnaliser.
3. Dans la section **Méthode de livraison**, indiquez le mode d'expédition de la carte au destinataire :
 - Pour envoyer le lien vers la carte-cadeau électronique par courriel, cliquez sur **Courriel**.
 - Pour envoyer le lien vers la carte-cadeau électronique à l'appareil mobile du destinataire, cliquez sur **Message Texte**.

Destinataire du courriel	Destinataire du message texte
4. Cliquez sur le champ Destinataire courriel et entrez l'adresse courriel du destinataire.	4. Cliquez sur le champ Destinataire tél et entrez le numéro de téléphone portable du destinataire.
5. Cliquez sur le champ Confirmez courriel et entrez de nouveau l'adresse courriel du destinataire.	5. Cliquez sur le champ Confirmez tél et entrez de nouveau le numéro de téléphone portable du destinataire.

6. (facultatif) Cliquez sur le champ **Date de livraison** et entrez la date de livraison souhaitée pour la carte-cadeau électronique. Par défaut, la date actuelle est affichée.
7. Cliquez sur un montant préétabli, p. ex. **10\$, 50\$, 200\$**, ou cliquez sur le champ **\$** afin d'entrer un autre montant.
8. (facultatif) Cliquez sur le champ **Quantité** et entrez le nombre de cartes-cadeaux à acheter. Le nombre par défaut est un.
9. Cliquez sur le champ **Destinataire** et entrez le nom du destinataire.
10. Cliquez sur le champ **Expéditeur** et entrez le nom de l'acheteur.
11. (facultatif) Cliquez sur le champ **Message** et entrez le message qui sera affiché dans la communication au destinataire (par courriel ou message texte).

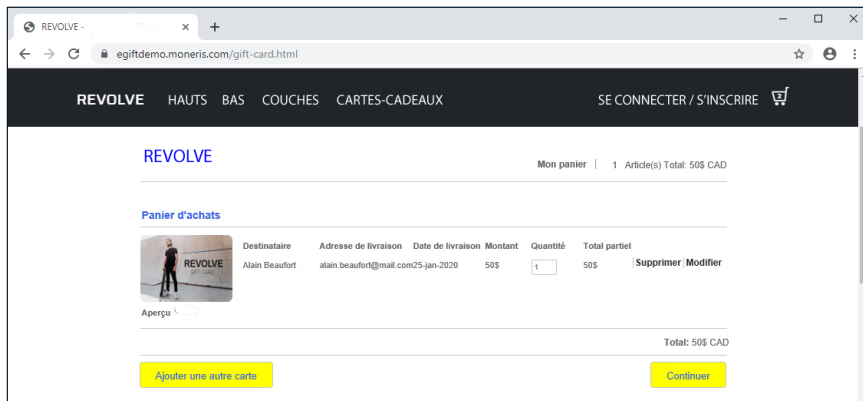


12. (facultatif) Cliquez sur le lien **Aperçu de la carte** dans le coin inférieur droit de la page afin d'obtenir un aperçu de la carte. Fermez l'aperçu en cliquant sur le bouton **X** situé dans le coin supérieur droit.



13. Cliquez sur **Ajouter à la carte**.

14. Si l'acheteur est prêt à payer, cliquez sur **Continuer**. Si l'acheteur souhaite acheter des cartes-cadeaux électroniques additionnelles, répétez les étapes 2 à 13.



15. Dans la page Panier d'achats, plusieurs options s'offrent à vous :

- Confirmez les renseignements de l'achat. Si les renseignements sont exacts, cliquez sur **Continuer** et passez à l'étape 16.
- Si vous devez modifier un élément (p. ex. quantité, montant, destinataire), cliquez sur **Modifier** et répétez les étapes pertinentes.
- Si la commande est annulée, cliquez sur **Supprimer**. La carte sera retirée du panier d'achats.
- Si vous devez ajouter une carte au panier, cliquez sur **Ajouter une autre carte**, puis répétez les étapes 2 à 13.

16. À l'écran Coordonnées pour la facturation, entrez les renseignements de facturation de l'acheteur dans les champs appropriés, puis entrez les renseignements de la carte de crédit dans les champs appropriés.

Remarque : Tous les champs sont obligatoires, à l'exception de ceux qui portent la mention *Optionnel*.

17. Cliquez sur le bouton **Traiter le paiement** lorsque vous avez terminé.

REVOLVE HAUTS BAS COUCHES CARTES-CADEAUX SE CONNECTER / S'INSCRIRE

REVOLVE Mon panier | 1 Article(s) Total: 50\$ CAD

Nom de famille: Lambert
 Courriel: george.lambert@mail.com
 Retapez votre courriel: george.lambert@mail.com
 Téléphone: 514-222-2222
 Adresse 1: 314 rue Villeneuve
 Adresse 2 (Optionnel):
 Pays: CANADA
 Ville: Sherbrooke
 Province/État: Québec
 Code postal/Code ZIP: J1C 0A5

Poste (Optionnel):
 App./bur. (Optionnel):

Renseignements de paiement

Mode de paiement: Visa Verified by VISA
 Numéro de carte: 4500111122223333
 Date d'expiration: 05 / 2022
 Code de sécurité: 222 Qu'est-ce que c'est?

[Ajouter une autre carte](#) *Si vous cliquez sur Traiter le paiement, cela signifie que vous avez accepté les [Modèles](#). [Traiter le paiement](#)

Moneris traitera le paiement et vous enverra une page contenant les renseignements sur la commande.

REVOLVE HAUTS BAS CHAUSSURES ACCESSOIRES CARTES-CADEAUX OUVRIRE UNE SESSION / S'INSCRIRE

Carte-cadeau électronique

Détails de la commande

Votre transaction a été refusée. Vérifiez les renseignements que vous avez saisis et essayez de nouveau.

Numéro de commande de la carte-cadeau : 0000000E2789876
 Date et heure : 01-Sep-2020 14:36:49 (PDT)

Carte-cadeau	Bénéficiaire	Adresse de livraison	Date de livraison	Montant	Quantité	Sous-total
	George Lambert	george.lambert@moneris.com	20-Sep-2020	50 \$	1	50 \$

TOTAL 50 \$ CA

Facturation
 Nom : Alain Beaufort
 Courriel : alain.beaufort@moneris.com
 Téléphone : 604-876-7897
 Adresse 1 : 1234, Pacific Blvd
 Ville : Vancouver
 Province/État : Colombie-Britannique
 Code Postal/Zip : V6E 2A8
 Pays : Canada

Paiement
 Type de carte de crédit : Visa
 Numéro de carte : XXXX XXXX XXXX 8768

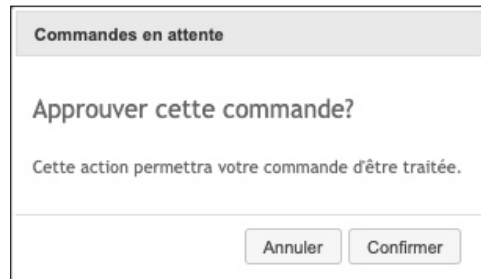
[Continuer de magasiner](#)

18. En fonction du mode d'expédition choisi à l'étape 3, le destinataire recevra un courriel ou un message texte qui inclut un lien vers le téléchargement de sa carte-cadeau électronique.

Approbation ou refus de commandes

Les administrateurs peuvent utiliser le portail Web afin d'approuver ou de refuser les commandes de carte-cadeau électronique affichées dans la liste des commandes en attente.

Si un administrateur approuve une commande, une invite de confirmation s'affiche.



Commandes en attente

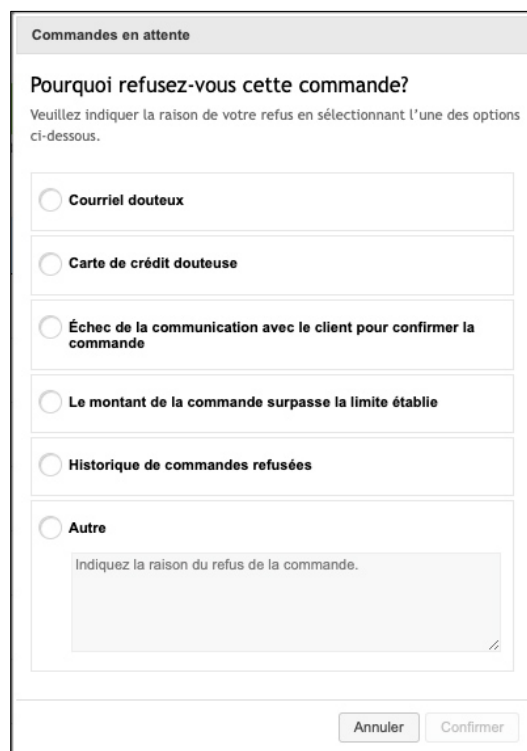
Approuver cette commande?

Cette action permettra votre commande d'être traitée.

Annuler Confirmer

À la suite de la confirmation de l'approbation, la transaction de préautorisation est conclue sur la carte de crédit de l'acheteur et les cartes-cadeaux sont envoyées au destinataire par courriel ou par message texte.

Si un administrateur refuse une commande, une invite s'affiche et l'administrateur doit expliciter le motif du refus.



Commandes en attente

Pourquoi refusez-vous cette commande?

Veillez indiquer la raison de votre refus en sélectionnant l'une des options ci-dessous.

Courriel douteux

Carte de crédit douteuse

Échec de la communication avec le client pour confirmer la commande

Le montant de la commande dépasse la limite établie

Historique de commandes refusées

Autre

Indiquez la raison du refus de la commande.

Annuler Confirmer

À la suite de la confirmation du refus, la préautorisation est annulée (p. ex. le montant préautorisé n'est pas facturé à la carte de crédit) et l'acheteur reçoit un *courriel de refus de la commande*.



La commande n'a pas pu être effectuée

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos cartes-cadeaux électroniques. Malheureusement, votre commande n'a pas pu être effectuée. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir de l'aide.

[Consultez notre site Web](#)

Renseignements sur la commande

Commande incomplète

Numéro de commande	Date de la commande	Montant
00012344878987900	15-Sep-2020	3 000 \$

Revolve
887, Ocean Drive
Vancouver (Colombie-Britannique) V2Y 6X7, Canada
Tél. : 604-772-3397
Adresse courriel : support@revolve.com

Remarque : Il est important d'expliquer clairement le motif du refus de la commande. S'il advient un cas de différend ou d'enquête, le motif du refus permettra d'offrir un contexte à l'évaluateur.

Processus de communication

Diverses communications sont liées à une commande de carte-cadeau électronique.

Courriel de mise en attente (commerçant)

Le courriel de mise en attente est immédiatement envoyé aux administrateurs pour les commandes de cartes-cadeaux électroniques dont le montant est équivalent ou supérieur à la limite établie. Ce courriel contient un aperçu de la commande mise en attente et indique le montant lié à l'article.



Courriel de rappel de commandes en attente (commerçant)

Le courriel de rappel de commandes en attente est envoyé quotidiennement aux administrateurs seulement si les commandes sont en attente d'une réponse dans la liste d'attente. Ce courriel contient un aperçu du nombre de commandes et du montant total de chaque article en attente.




Courriel d'approbation de commande (acheteur)

Ce courriel est envoyé à l'acheteur à la suite de l'achat réussi d'une carte-cadeau électronique. Le courriel contient un aperçu de l'achat à titre d'information.

Merci pour vos achats avec nous!

Voici un récapitulatif de votre commande.



Aperçu de la commande

Détails de la commande

Date	Temps	Numéro de commande
01-Sep-2020	14:50:30	00012344878987900

Paiement

Type de carte	Date d'expiration	Numéro de carte
Visa	09 / 25	*** **** *7899

Facturation

Adresse	Téléphone	Courriel
Alain Beaufort App./bur. 288 1234 Pacific Street Vancouver British Columbia Canada V6E 3A9	604 789-9876 Poste 2508	alain.beaufort@moneris.com

Récapitulatif de la commande

1 Article(s)

Carte-cadeau	Bénéficiaire	Adresse de livraison	Date de livraison	Montant
	George Lambert	george.lambert@moneris.com	01-Sep-2020	50 \$
Total 1 article(s)				50 \$

Courriel de refus de commande (acheteur)

Le courriel de refus de commande est envoyé à l'acheteur si l'une de ses commandes en attente est refusée par un administrateur. Le courriel fournit à l'acheteur les coordonnées du commerçant en cas de besoin ainsi que l'option de traiter la commande de nouveau. Le courriel envoyé à l'acheteur ne contient aucun renseignement sur le motif du refus de la commande. Le pied du courriel contient un champ de signature pour le commerçant ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de l'entreprise. L'hyperlien « Communiquez avec nous » est un lien vers l'adresse courriel du commerçant inclus dans la section de signature du courriel, et ouvrira le service de courriel de l'utilisateur si ce dernier clique sur le lien.



La commande n'a pas pu être effectuée

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos cartes-cadeaux électroniques. Malheureusement, votre commande n'a pas pu être effectuée. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir de l'aide.

[Consultez notre site Web](#)

Renseignements sur la commande

Commande incomplète

Numéro de commande	Date de la commande	Montant
00012344878987900	15-Sep-2020	3 000 \$

Revolve
887, Ocean Drive
Vancouver (Colombie-Britannique) V2Y 6X7, Canada
Tél. : 604-772-3837
Adresse courriel : sales@revolve.com

Courriel d'avis de sept jours (acheteur)

Ce courriel est envoyé à l'acheteur de la carte-cadeau électronique afin de l'aviser que la carte-cadeau électronique n'a pas été réclamée par le destinataire dans les sept jours précédents. L'acheteur peut profiter de l'occasion pour vérifier l'exactitude des coordonnées du destinataire. Si les renseignements sont exacts, l'acheteur doit communiquer avec le destinataire afin de lui rappeler de réclamer sa carte. Dans le cas contraire, l'acheteur doit communiquer avec le commerçant afin de mettre à jour les coordonnées du destinataire. ainsi, le commerçant pourra envoyer de nouveau la carte au destinataire.



Confirmer le destinataire

Il semblerait que George Lambert n'a pas ouvert sa carte-cadeau électronique de Revolve. Vous pouvez communiquer avec George Lambert ou, si vous avez besoin d'aide, vous pouvez communiquer avec nous.

Renseignements sur la commande

Commande

Date de livraison	Adresse de livraison	Numéro de commande
01-Sep-2020	george.lambert@moneris.com	00012344878987900

Revolve
837 Ocean Drive
Vancouver (Colombie-Britannique) V2Y 8X7, Canada
Téléphone : 604 778-8897
Adresse courriel : serviceclientale@revolve.com

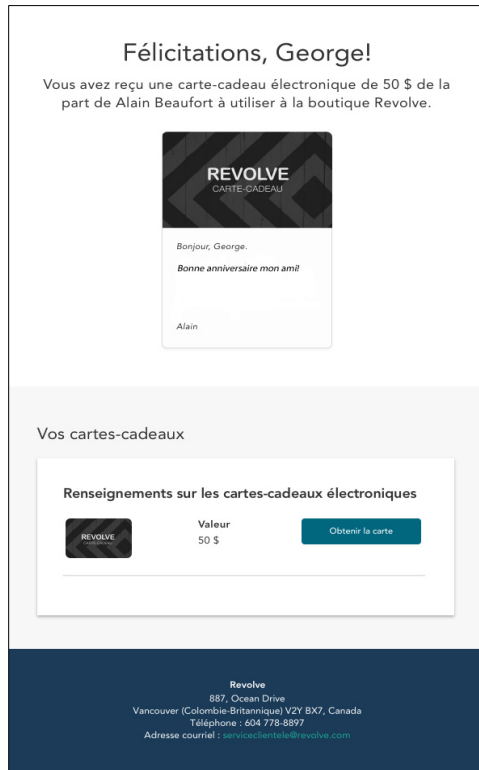
Courriel au destinataire

Un courriel est envoyé au destinataire d'une carte-cadeau électronique, à l'adresse courriel indiquée par l'acheteur. Ce courriel contient un lien pour télécharger la carte-cadeau électronique.

Remarque : Les courriels liés aux cartes-cadeaux électroniques sont envoyés aux destinataires par une adresse de sous-domaine de Moneris qui comprend le nom de l'entreprise du commerçant, p. ex.

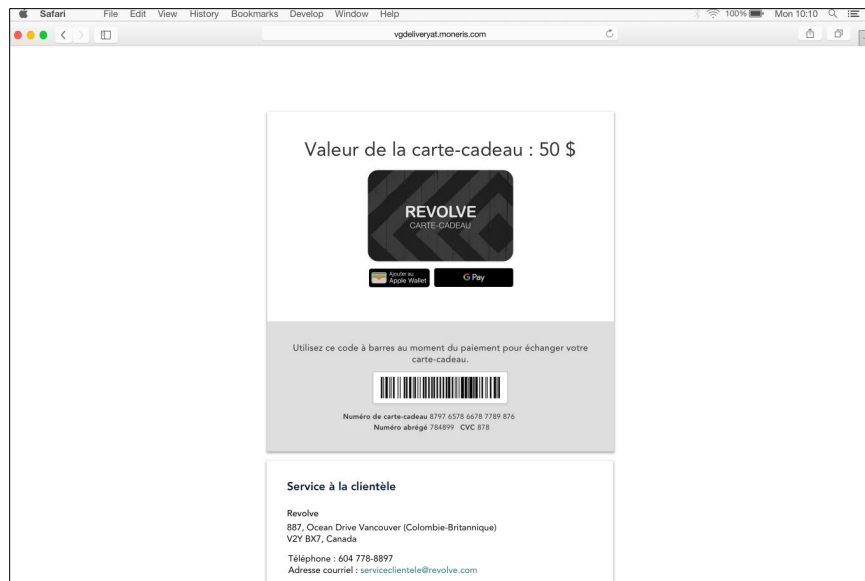
BusinessName_eGift@moneris.com.

Remarque : Il ne s'agit pas d'une véritable carte-cadeau. Le destinataire doit cliquer sur le lien **Get eGift Card** afin d'obtenir sa carte.



Lorsque le destinataire clique sur le lien, il est dirigé vers une page hébergée par Moneris qui contient des liens pour télécharger la carte-cadeau électronique.

Remarque : Le destinataire doit répondre à l'écran de vérification CAPTCHA afin de confirmer qu'il n'est pas un robot avant de télécharger sa carte.



Remarque : Si le destinataire consulte le courriel sur son appareil mobile, la version mobile de la carte-cadeau électronique s'affichera (image 2 ci-dessous).

Message texte au destinataire

Un message texte est envoyé au destinataire d'une carte-cadeau électronique, au numéro de téléphone mobile indiqué par l'acheteur. Ce message contient un lien pour télécharger la carte-cadeau électronique.

Remarque : Il ne s'agit pas d'une véritable carte-cadeau. Le destinataire doit appuyer sur le lien afin d'obtenir sa carte.

Remarque : Les cartes-cadeaux électroniques envoyées par message texte sont envoyées par le numéro de téléphone 419-81. Il s'agit d'un simple code canadien de txt.ca appartenant à Moneris.

Remarque : Le destinataire doit répondre à l'écran de vérification CAPTCHA afin de confirmer qu'il n'est pas un robot avant de télécharger sa carte.

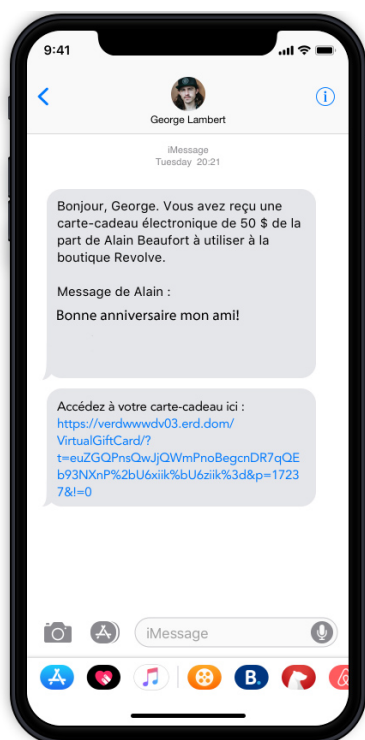


Image 1 : Message texte de Moneris contenant le lien



Image 2 : Carte-cadeau réclamée après avoir cliqué sur le lien

Fonctions administratives de production de rapports et de cartes-cadeaux électroniques

Cette section comprend des directives sur l'accès aux rapports sur les activités concernant les cartes-cadeaux électroniques, ainsi que les fonctions administratives offertes aux commerçants qui proposent des cartes-cadeaux électroniques.

Accéder au portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants

Pour ouvrir une session dans le portail Web pour les commerçants et accéder à vos renseignements après avoir créé un compte :

1. Ouvrez un navigateur Web et rendez-vous à la page moneris.com/giftloyaltycard/merchant.

***Remarque :** Nous vous conseillons fortement d'ajouter cette page à vos favoris afin d'y accéder facilement par la suite.*

2. Cliquez sur le bouton **Français**.
3. Entrez votre identifiant (votre adresse courriel) dans le champ **Nom d'utilisateur**.
4. Entrez votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
5. Cliquez sur **Ouverture de session**.

***Remarque :** Si vous ouvrez une session pour la première fois, vous serez invité à modifier votre mot de passe ainsi qu'à sélectionner des questions de sécurité et à y répondre.*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation du portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants, consultez le guide **Programmes de cartes-cadeaux, de fidélisation, et de suivi de Moneris^{MD} : Guide d'utilisation du portail Web** (téléchargeable gratuitement à la page moneris.com/soutien).



Fonctions administratives liées aux cartes-cadeaux électroniques accessibles dans le portail Web du programme de cartes-cadeaux et de fidélisation pour les commerçants

Deux fonctions sont offertes dans la section Gestion des cartes du portail Web : *carte-cadeau virtuelle* et *commandes en attente*.

Administration des cartes-cadeaux virtuelles

La fonction administrative des cartes-cadeaux virtuelles permet de chercher des commandes en utilisant le numéro de commande ou l'adresse courriel de l'acheteur. En passant en revue les renseignements sur la commande, l'utilisateur peut envoyer de nouveau la carte-cadeau électronique au destinataire, modifier le mode d'expédition ou l'adresse courriel ou numéro de téléphone du destinataire, envoyer de nouveau le reçu de la carte-cadeau électronique à l'acheteur, ou annuler une carte-cadeau électronique.

Administration des commandes en attente

La fonction administrative des commandes en attente permet aux commerçants de naviguer dans le portail Web afin de consulter les commandes en attente.

Remarque : Mise en attente des commandes de cartes-cadeaux électroniques à la page 13.

Gestion de la liste d'attente

Tous les courriels envoyés aux administrateurs comprendront un lien rapide pour ouvrir une session dans le portail Web. Les courriels peuvent être ouverts sur un ordinateur ou sur un appareil mobile. Les personnes qui ouvrent une session à l'aide du lien rapide inclus dans les courriels seront dirigées vers la page de la liste d'attente dans le portail Web. Les personnes qui ouvrent directement une session dans le portail Web peuvent consulter la page de la liste d'attente en cliquant sur l'onglet **Gestion de la carte**.

La liste ordonne les commandes en attente afin de permettre à l'administrateur de prendre des décisions plus éclairées. Outre les renseignements affichés dans la liste, les administrateurs peuvent consulter les autres détails des commandes, au besoin.

Les exemples ci-dessous montrent la façon dont la liste d'attente s'affiche sur un appareil mobile, sur un ordinateur portable et sur un ordinateur de bureau.

Exemple de liste d'attente (mobile)

VISUALISATION EN MODE PAYSAGE

Order	Order Date	CC 4 Digits	Email	Order History	Total	Actions
View	26-11-2020	7899	janedoe@web.com	3 Rejected	\$975.00	Approve Reject
View	26-11-2020	7899	janedoe@web.com	3 Rejected	\$820.00	Approve Reject
View	26-11-2020	7899	janedoe@web.com	3 Rejected	\$918.00	Approve Reject
View	26-11-2020	4567	lisathomsen@consulting.com	67 Approved	\$979.00	Approve Reject

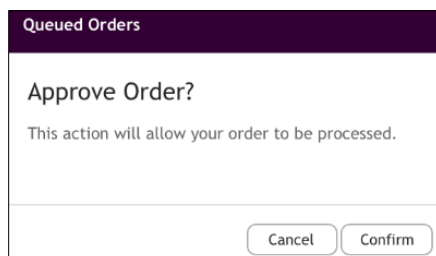
Exemple de liste d'attente (ordinateur)

Orders	Order Date / Time	CC 4 Digits	Email	Order History	Total	Actions
View	26-11-2020 10:15:31	7899	janedoe@web.com	4 Rejected	\$820.00	Approve Reject
View	26-11-2020 12:09:24	7899	janedoe@web.com	4 Rejected	\$918.00	Approve Reject
View	26-11-2020 12:45:16	4567	lisathomsen@consulting.com	9 Approved	\$979.00	Approve Reject
View	26-11-2020 14:07:24	8576	robsmith@accounting.com	378 Approved	\$2,879.00	Approve Reject
View	27-11-2020 03:28:56	7754	mathewdole@business.com	15 Approved 1 Rejected	\$1,456.00	Approve Reject
View	27-11-2020 03:28:56	2457	judithsmith@web.com	149 Approved	\$850.00	Approve Reject
View	27-11-2020 05:09:31	9840	paulamckenzie@business.com	54 Approved	\$8,800.00	Approve Reject
View	27-11-2020 05:52:08	3456	billyblue@consulting.com	5 Rejected	\$1,645.00	Approve Reject
View	30-11-2020 22:04:38	6739	janetjolly@business.com	2 Approved	\$600.00	Approve Reject

Approbation ou refus de commandes

Les administrateurs peuvent utiliser le portail Web afin d'approuver ou de refuser les commandes de carte-cadeau électronique affichées dans la liste d'attente.

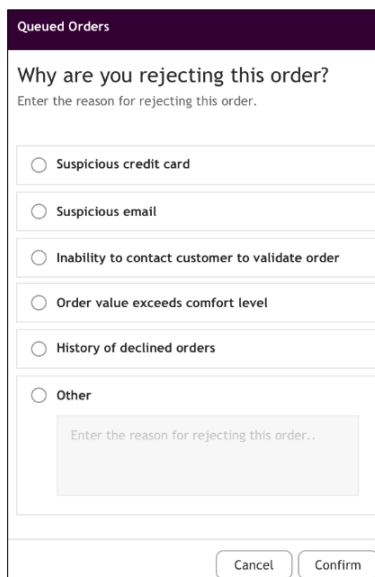
Si un administrateur approuve une commande, une invite de confirmation s'affichera.



The screenshot shows a modal window titled "Queued Orders". Inside, the heading is "Approve Order?". Below the heading, it says "This action will allow your order to be processed." At the bottom right, there are two buttons: "Cancel" and "Confirm".

À la suite de la confirmation de l'approbation, une préautorisation sera traitée sur la carte de crédit de l'acheteur, et les cartes-cadeaux seront livrées au destinataire par courriel ou par message texte.

Si un administrateur refuse une commande, une invite s'affichera et l'administrateur doit expliciter le motif du refus.



The screenshot shows a modal window titled "Queued Orders". Inside, the heading is "Why are you rejecting this order?". Below the heading, it says "Enter the reason for rejecting this order." There are five radio button options: "Suspicious credit card", "Suspicious email", "Inability to contact customer to validate order", "Order value exceeds comfort level", and "History of declined orders". Below these is an "Other" option with a text input field containing the placeholder "Enter the reason for rejecting this order..". At the bottom right, there are two buttons: "Cancel" and "Confirm".

À la suite de la confirmation du refus, une préautorisation sera annulée (p. ex. le montant préautorisé ne sera pas facturé à la carte de crédit) et l'acheteur recevra un *courriel de refus d'une commande*.



Your gift card order cannot be completed

Thank you for placing your order with Revolve. Unfortunately, your order was declined. If at any time you would like to resubmit your order, simply choose a gift card amount between \$20 and \$2,000.

[Resubmit Your Order](#)

Revolve
123 Main St.
Toronto, ON
M1M 1M1
(416) 555-5555
Email: info@revolve.com
[Contact us](#)

Remarque : Il est important de clairement indiquer le motif du refus d'une commande. S'il advient un cas de différend ou d'enquête, le motif du refus permettra d'offrir un contexte à l'évaluateur.

Portail Web et production de rapports de carte-cadeau électronique

Il est possible de produire différents rapports dans le portail Web pour les activités liées aux cartes-cadeaux électroniques, notamment :

- **Détails d'ordre de Carte-cadeau électronique non-accéder au niveaux Entreprise** : Ce rapport contient la liste de toutes les commandes comprenant une ou plusieurs cartes qui n'ont pas été réclamées. Les renseignements de chaque carte sont inclus dans la commande, y compris *le numéro de la commande, le numéro de la carte, la date de la commande, la date de livraison demandée, la dernière date de livraison, la date accéder, la valeur non-accéder, la valeur de la carte, l'adresse courriel du destinataire, l'adresse courriel de l'acheteur, et le prénom et nom de famille de l'acheteur*. Ce rapport peut couvrir une période maximale de 366 jours.
- **Sommaire de commande de Carte-cadeau électroniques au niveaux Entreprise** : Ce rapport comprend la liste de toutes les commandes passées durant la période sélectionnée. Il offre un aperçu des renseignements sur chaque commande, y compris *le numéro de commande, la date de la commande, la date d'annulation, la date de première carte accéder, la valeur total de carte accéder, le numéro de carte accéder, le nombre de cartes commandées, le montant total de la commande, l'adresse courriel de l'acheteur, et le prénom et nom de famille de l'acheteur*. Dans ce rapport, vous pouvez cliquer sur **Numéro de commande** afin de consulter les plus récents renseignements sur toutes les cartes qui sont comprises dans la commande. Les renseignements concernant la livraison et les activités liées à la carte sont également affichés pour chaque carte. Ce rapport peut couvrir une période maximale de 45 jours.
- **Exception – Ordre de Carte-cadeau électronique avec le même email pour l'Acheteur et le Récipient** : Ce rapport affiche les renseignements sur l'acheteur, le destinataire et les activités liées aux commandes dont le montant dépasse de la limite, y compris *le numéro de commande, l'identifiant de la carte de paiement (quatre derniers chiffres de la carte et marque de carte), le prénom et nom de famille de l'acheteur, le courriel de l'acheteur, le nom du destinataire, la date de la commande, la date accéder, la date du premier achat, l'emplacement du premier achat, le montant de la carte, le solde actuel, et le numéro de la carte*. Utilisez ce rapport pour repérer les comportements d'achat suspicieux et cerner les tendances d'achat. Ce rapport peut couvrir une période maximale de 45 jours.
- **Exception – Fréquence d'acheteur d'ordre Carte-cadeau électronique** : Ce rapport est produit si la fréquence d'achat de l'acheteur dépasse la valeur établie. Il contient les renseignements sur l'acheteur, le destinataire et les activités liées à la commande, y compris *le numéro de commande, l'identifiant de la carte de paiement (quatre derniers chiffres de la carte et marque de carte), le prénom et nom de famille de l'acheteur, le courriel de l'acheteur, le nom du destinataire, la date de la commande, la date du premier achat, l'emplacement du premier achat, le montant de la carte, le solde actuel, et le numéro de la carte*. Utilisez ce rapport pour repérer les comportements d'achat suspicieux et cerner les tendances d'achat. Ce rapport peut couvrir une période maximale de 45 jours.

Pour accéder à ces rapports dans le portail Web :

1. Cliquez sur l'onglet **Relevés** situé au haut de l'écran.
2. Sélectionnez un rapport dans le dossier de rapports de la barre de menu située à gauche.
3. Entrez ou sélectionnez les critères de production de rapports appropriés, par exemple cliquez sur l'icône du calendrier pour ajouter un **date de début** et une **date de fin**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : Les directives et les critères de production de rapports sont définis dans le volet droit de l'écran de production de rapports qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le nom du rapport.

Il existe d'autres types de rapports dans le portail Web. Comme les cartes-cadeaux électroniques sont traitées de la même façon que les cartes physiques dans le portail Web, vous pouvez accéder à ces autres rapports. Une description complète de ces rapports est affichée dans le guide **Programmes de cartes-cadeaux, de fidélisation, et de suivi de Moneris^{MD} : Guide d'utilisation du portail Web** (téléchargeable gratuitement à la page moneris.com/soutien).

Annulation ou remboursement d'achat de cartes-cadeaux électroniques

Utilisez le centre de ressources pour commerçants (CRC) afin d'annuler ou un de rembourser l'achat d'une carte-cadeau électronique.

Effectuez une annulation dans les situations suivantes :

- Vous devez annuler une commande qui a été traitée le jour même.

Effectuez un remboursement dans les situations suivantes :

- Vous devez rembourser la totalité ou une partie de l'achat.
- Vous devez annuler une commande qui a été traitée le jour précédent.

Ouvrir une session dans le centre de ressources pour commerçants

Suivez les étapes ci-dessous pour ouvrir une session dans le centre de ressources pour commerçants.

1. Consultez la page <https://www3.moneris.com/mpg/>.
2. Patientez pendant que la page d'ouverture de session du centre de ressources pour commerçants s'affiche.
3. Entrez vos renseignements d'identification dans les champs (Nom d'utilisateur, Code de magasin et Mot de passe) de la section « Ouverture de session ».

Remarque : Votre ID d'utilisateur (nom d'utilisateur) et votre mot de passe doivent être valides pour accéder au centre de ressources pour commerçants.

Important! Les mots de passe sont confidentiels et ne doivent pas être partagés. Modifiez immédiatement votre mot de passe si vous croyez que quelqu'un d'autre y a accès ou a essayé de se connecter à votre compte.

4. Cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Remarque : Vous devez modifier périodiquement votre mot de passe. Si votre mot de passe expire, vous devrez en créer un nouveau.

- Si vous êtes invité à choisir trois questions de sécurité, suivez les directives affichées à l'écran.
- Si vous êtes invité à modifier votre mot de passe, entrez votre nouveau mot de passe, puis cliquez sur le bouton **Soumettre**.

Remarque : Le mot de passe (les mots de passe sont sensibles à la casse) doit comporter entre 7 et 16 caractères, commencer par une lettre, inclure un chiffre, et il ne peut pas être identique à l'un des quatre mots de passe précédents.

- Si vous êtes invité à répondre à une question de sécurité, répondez-y, puis cliquez sur le bouton **Soumettre** (ou sur le bouton **Changer mot de passe**).
5. Lorsque la page principale du centre de ressources pour commerçants s'affiche (voir la page 27), votre ouverture de session est réussie.

Annuler un achat de carte-cadeau électronique

Suivez les étapes ci-dessous afin d'annuler un achat de carte-cadeau électronique dans un lot ouvert.

Remarque : Notez que l'annulation est un processus en deux parties : une partie s'occupe du paiement et de son remboursement, tandis que l'autre partie prend en charge la désactivation de la carte-cadeau électronique annulée.

Remarque : Pour annuler une transaction d'achat de carte-cadeau électronique faisant partie d'un lot fermé, vous devez effectuer un remboursement (voir la page 35).

1. Cliquez sur **Terminal > Correction** dans la barre de menus.
2. Attendez que la page « Correction » s'affiche.
3. Entrez l'ID de commande de la transaction que vous souhaitez annuler dans le champ ID commande.
Remarque : Si vous connaissez seulement une partie de l'ID de commande, cochez également les boutons radio **commence par** ou **se termine par**.
4. Cliquez sur le bouton **Chercher une transaction**.
5. Attendez que la page « Correction » s'affiche.
6. Cliquez sur le bouton **Correction** situé à côté de la transaction de la section « Liste des transactions » que vous souhaitez annuler.
7. Suivez les étapes ci-dessous pour remplir les champs de la section « Détails de transaction » :
 - Entrez un code pour le client dans le champ **Code du client** (cette étape est facultative).
 - Entrez un numéro de facture dans le champ **Numéro de facture** (cette étape est facultative).
8. Cliquez sur le bouton **Traiter transaction**.
9. Lorsque le message « **APPROUVÉE** » ou « **REFUSÉE** » s'affiche sur la page « Correction », la transaction est terminée.

Rembourser un achat de carte-cadeau électronique

Suivez les étapes ci-dessous afin de rembourser la totalité ou une partie du montant de l'achat de carte-cadeau électronique dans un lot fermé.

Remarque : Annuler un achat de carte-cadeau électronique à la page 35). Si vous ne parvenez pas à récupérer la transaction en effectuant une correction, essayez d'effectuer une remise en suivant les étapes ci-dessous.

1. Cliquez sur **Terminal > Remise** dans la barre de menus.
2. Attendez que la page « Remise » s'affiche.
3. Entrez l'ID de commande de la transaction que vous souhaitez annuler dans le champ **ID commande**.

Remarque : Si vous connaissez seulement une partie de l'ID de commande, cochez également les boutons radio **commence par** ou **se termine par**.

4. Cliquez sur le bouton **Chercher une transaction**.
5. Attendez que la page « Remise » s'affiche.

6. Cliquez sur le bouton **Remise** situé à côté de la transaction de la section « Liste des transactions » que vous souhaitez annuler.
7. Suivez les étapes ci-dessous pour remplir les champs de la section « Détails de transaction » :
 - a. Entrez le montant de la remise (#,##) dans le champ **Montant**. Pour effectuer une remise totale de la transaction initiale, ne modifiez pas le montant affiché.
 - Entrez un code pour le client dans le champ **Code du client** (cette étape est facultative).
 - Entrez un numéro de facture dans le champ **Numéro de facture** (cette étape est facultative).
 - b. Si le bouton **Ajouter des détails de niveaux 2 et 3** apparaît, deux options s'offrent à vous :
 - Pour ajouter des données de niveaux 2 et 3 à la remise, faites ce qui suit :
 - i. Cliquez sur le bouton **Add Level 2/3 Details**.
 - ii. Lorsque le champ **Destination Postal Code** s'affiche, plusieurs options s'offrent à vous :
 - Si vous remboursez une commande expédiée au Canada, entrez le code postal de la destination où la commande à rembourser a été expédiée (sans espace ou trait d'union).
 - Si vous remboursez une commande expédiée à l'étranger, laissez ce champ vide de façon à ce qu'aucune taxe ne soit ajoutée au total de la conclusion.
 - iii. Cliquez sur le bouton **Continuer**.
 - iv. Passez à l'étape 8.
 - Pour continuer la transaction sans ajouter de données de niveaux 2 et 3 à la remise, passez à l'étape 8.
8. Cliquez sur le bouton **Traiter transaction**.
9. Lorsque le message « **APPROUVÉE** » ou « **REFUSÉE** » s'affiche sur la page « Remise », la transaction est terminée.

Si vous avez besoin d'aide avec votre solution de traitement des transactions, nous sommes toujours là pour vous aider.

Nous ne sommes qu'à un clic.

- Consultez la page moneris.com/soutien pour :
 - télécharger des exemplaires additionnels de ce guide ainsi que d'autres ressources liées au programme de cartes-cadeaux de Moneris.
- Consultez la page magasin.moneris.com pour acheter des fournitures de point de vente et du papier pour les reçus.
- Consultez la page moneris.com/ressources pour obtenir des conseils d'affaires, 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 serons là.

Vous n'avez qu'à nous appeler, et l'un de nos techniciens spécialisés se mettra en route. Notre technicien des services sur site vous aidera avec vos terminaux de paiement en assurant à votre entreprise le moins de dérangements possible.

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Communiquez avec le centre d'assistance à la clientèle de Moneris en composant le numéro sans frais **1 866 319-7450**. Nous serons ravis de vous aider.

Vous pouvez également nous envoyer un message sécurisé en tout temps en ouvrant une session dans Marchand Direct à la page moneris.com/monmarchanddirect.



MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. APPLE est une marque de commerce d'Apple Inc. déposée aux États-Unis et dans d'autres pays. Kount est une marque de commerce déposée de Kount Inc. Toutes les autres marques de commerce et marques déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2022 Corporation Solutions Moneris, 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. Le présent document n'a pas été autorisé, commandité ou autrement approuvé par Apple Inc.

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 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 **guide d'utilisation à l'intention des commerçants de Moneris** à l'adresse moneris.com/caftc 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.