

Prêts

Accord D et cartes privatives : l'application de Desjardins

Guide de référence rapide

Table des matières

1 – Introduction	3
2 – Informations générales	3
3 – Activation de l'application	4
4 – Navigation	4
4.1 – Accès à l'application	4
4.2 – Accueil	5
4.3 – Menu Administration	5
5 – Acceptation des cartes de paiement	8
5.1 – Accord D FRE (plan à versements égaux)	9
5.2 – Accord D FPR (paiement reporté ou combiné)	14
5.3 – Cartes privatives	19
6 – Soutien technique	26
<i>Service de soutien aux marchands de Global Payments</i>	<i>26</i>

1 – Introduction

Le présent guide renferme toutes les informations nécessaires pour utiliser l'application de Desjardins pour le traitement des transactions Accord D et avec des cartes privées au moyen des terminaux Desk/5000 et Move/5000 de Global Payments (Ethernet, Bluetooth, Wi-Fi, 4G seulement).

Pour toute question ou pour obtenir de l'aide concernant les terminaux, communiquez avec le Service à la clientèle de Global Payments : 1 800 599-6491.

Pour toute autre question ou demande, communiquez avec le Service à la clientèle Entreprises de Desjardins : 1 888 285-0015

2 – Informations générales

Voici quelques informations générales utiles à connaître sur les services de Global Payments Canada.

1. Le présent guide de référence décrit les caractéristiques et fonctionnalités de l'application Accord D et cartes privées.
2. La fermeture de lot automatique pour cette application est effectuée tous les jours à 23 h, heure locale.
3. Pour toute question relative aux caractéristiques et fonctionnalités d'un terminal de point de vente, consultez le guide de référence du terminal.
4. L'application fonctionne avec le clavier du terminal de même qu'avec le pavé numérique.



Pour masquer le pavé numérique, appuyez sur la flèche vers le bas (encerclée en rouge).

-
5. Consultez le guide de démarrage pour le lancement de l'application.

3 – Activation de l'application

Suivez les étapes ci-dessous pour connecter l'application à un terminal neuf ou de remplacement.

1. Dans le menu principal, appuyez sur le bouton bleu « Bienvenue ».
2. Lorsqu'on vous le demande, saisissez le mot de passe par défaut que vous a fourni le Service à la clientèle de Global Payments. Appuyez ensuite sur le bouton bleu « Activer ».
3. Vous devez ensuite choisir un nouveau mot de passe. Entrez un mot de passe d'au moins 6 caractères, entrez-le une deuxième fois, puis appuyez sur le bouton bleu « Confirmer ».

NOTE : C'est ce mot de passe qui sera utilisé pour les remboursements et les transactions manuelles, ainsi que pour les fonctions administratives dans l'application.

4. Si vous oubliez votre mot de passe, veuillez appeler le Service à la clientèle de Global Payments au 1 800 599-6491 pour le faire réinitialiser.

4 – Navigation

4.1 – Accès à l'application

- Cliquez sur l'icône du bureau  pour ouvrir le menu « Applications tierces ». Repérez l'application de Desjardins  dans le menu principal de Global Payments.
- Cliquez sur l'icône  pour quitter l'application et retourner au menu « Applications tierces ».

-
- Pour retourner au menu principal de Global Payments, cliquez sur l'icône .

4.2 – Accueil

La page d'accueil est le menu principal regroupant les fonctionnalités suivantes :

-  Menu Administration (voir la section 4.3 ci-dessous)
- Transactions Accord D FRE : versements égaux
- Transactions Accord D FPR : paiement reporté ou combiné
- Transactions avec des cartes privatives et transactions autres qu'Accord D (seulement si vous offrez le paiement par carte privative à vos clients)
-  Réimprimer (pour imprimer le dernier reçu de transaction)

4.3 – Menu Administration

Le menu Administration (icône hamburger)  se situe en haut à gauche sur la page d'accueil. Chacune des fonctions de ce menu est décrite ci-dessous.

Accueil

Retourner au menu principal.

Administration

Fermer le lot – Effectuer manuellement une fermeture de lot.

- Vous devez effectuer la fermeture de lot du terminal à la fin de chaque journée pour garantir le dépôt complet de vos transactions.
- Cette fonction vous permet d'imprimer le total du lot en cours. Vous pouvez également imprimer le rapport des transactions.

<p>NOTE : L'application est configurée par défaut pour effectuer une fermeture de lot automatique à 23 h, heure locale. Si la fermeture de lot est réussie, le</p>

total du lot et le rapport des transactions s'impriment automatiquement. Vous pouvez désactiver la fermeture de lot automatique et changer l'heure dans les Paramètres par défaut.

Rapport disponible pour l'imprimer – Les rapports suivants sont disponibles pour l'impression.

Totaux lot – Cette fonction sert à imprimer un rapport du total du lot en cours. Ce rapport comprend les sommaires des achats, des remboursements, des annulations et des finalisations de préautorisations.

Totaux journée – Cette fonction sert à imprimer le rapport des totaux pour la journée. Ce rapport comprend les sommaires des achats, des remboursements, des annulations et des finalisations de préautorisations.

* Si plusieurs fermetures de lot ont été effectuées pour une même journée, le rapport des totaux regroupera les totaux de toutes les fermetures de lot.

Transactions – Cette fonction vous permet d'imprimer la liste des transactions du lot en cours sans avoir à fermer celui-ci. Ce rapport comprend les détails des achats, des remboursements, des annulations et des finalisations de préautorisations.

Préautorisations – Cette fonction produit la liste des préautorisations effectuées au cours des 30 jours précédents, qui n'ont pas été finalisées ni annulées. Préautorisation et annulation de préautorisation de transactions avec des cartes privatives et de transactions Accord D

Identifiants

Voir les numéros d'identification du terminal Accord D Desjardins (MMMMMMTT) et du marchand (MMMMMM).

NOTE : Le numéro de transaction (TID) peut également être indiqué sur le reçu RETLR'MMMMMMTT'

Changer le mot de passe

Changer le mot de passe de l'application.

Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez appeler le Service à la clientèle de Global Payments au 1 800 599-6491.

Personnaliser le reçu

Personnaliser l'entête et le pied de page du reçu.

Pour sauvegarder les modifications, appuyez sur .

Vous devrez entrer votre mot de passe.

Paramètres par défaut

Langue d'interface – Sélectionner la langue de votre choix, français ou anglais.

Impr. Par défaut – Imprimer automatiquement une deuxième copie du reçu.

Mode formation – Passer en mode formation.

Pourboire – Activer ou désactiver le pourboire (pour les achats avec cartes privatives sans plan de paiement seulement).

Numéro de facture – Activer ou désactiver la saisie obligatoire du numéro de facture.

Numéro d'employé – Activer ou désactiver la saisie obligatoire du numéro de commis.

Ferm. de lot auto. – Activer la fermeture de lot automatique à 23 h.

Pour modifier l'heure par défaut, saisissez l'heure voulue au format 24 heures et appuyez sur .

Sortir

Quitter l'application et retourner au menu « Applications tierces ».

Cette fonction permet aussi de réinitialiser l'application si elle se fige.

Vous pouvez également appuyer sur l'icône  partout dans l'application pour retourner au menu « Applications tierces ».

Version de l'application

La version de l'application est indiquée au bas de ce menu.

5 – Acceptation des cartes de paiement

Cette application est configurée pour accepter les cartes suivantes :

- Carte Visa Desjardins
- Carte Mastercard Desjardins
- Cartes privatives Desjardins

Langue du titulaire de la carte

- Une fois que le terminal détecte la langue associée à la carte, l'affichage se fait dans cette langue.
- Le reçu s'imprime donc dans la langue du titulaire de la carte.

NOTE : Pour un achat normal au moyen d'une carte Visa ou Mastercard Desjardins, veillez à traiter la transaction à l'aide de l'application principale de paiement de Global Payments.

IMPORTANT : La signature du client est obligatoire à l'endroit indiqué sur le reçu.

5.1 – Accord D FRE (plan à versements égaux)

Achat (y compris les commandes postales ou téléphoniques)

- Cette fonction permet au client de faire un achat payable par versements égaux au moyen de sa carte de crédit ou de sa carte privative Desjardins.
 - Le numéro du plan et le délai de paiement sont requis pour cette transaction.
1. Sur la page Accord D FRE, appuyez sur l'icône **Achat**.
 2. Entrer le numéro d'employé (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le terme (mois) et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur  [Entrée].
 7. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 8. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée » attendez l'autorisation.
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrer votre numéro de carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
 9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Remboursement

-
- Cette fonction permet au marchand de porter au crédit du compte d'un titulaire de carte le remboursement d'articles achetés par transaction Accord D FRE avec la même carte de crédit.
 - Il doit entrer le numéro d'autorisation de la transaction initiale et effectuer le remboursement sur la carte utilisée pour l'achat.
 - Le numéro du plan est requis pour cette transaction.
1. Sur la page Accord D FRE, appuyez sur l'icône **Remb**.
 2. Entrer le mot de passe de l'application et appuyez sur **Valider**.
 3. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 4. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  **[Entrée]**.
 6. Entrer le montant du remboursement et appuyez sur  **[Entrée]**.
 7. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  **[Entrée]**.
 8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 9. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée» attendez l'autorisation.
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
 10. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Le titulaire de la carte doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au marchand.
 11. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**. Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 12. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.
-

Préautorisation

- Cette transaction remplace la transaction d'achat FRE lorsque le marchand ne peut fournir les marchandises au client dans un court délai. La préautorisation doit être finalisée à la livraison des marchandises pour que le marchand puisse encaisser le paiement.
 - Cette transaction rajuste le crédit disponible sur la carte sans modifier le solde du compte.
1. Sur la page Accord D FRE, appuyez sur l'icône **Préautorisation**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Entrer le terme (mois) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 6. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur  **[Entrée]**.
 7. Le terminal affiche le message suivant : « Montant \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 8. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation .
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
 9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Conclusion de préautorisation

- Cette fonction permet au marchand de finaliser les transactions FRE préautorisées.
 - Le numéro du plan et le délai de paiement sont requis pour cette transaction.
 - Le numéro de référence ou d'autorisation est également requis.
1. Sur la page Accord D FRE, appuyez sur l'icône **Conclusion de préaut.**
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le terme (mois) et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de la préautorisation et appuyez sur  [Entrée].
 7. Entrez le numéro de référence ou sélectionnez « Sans no. de référence » au bas de l'écran (pour masquer le pavé numérique, appuyez sur tout espace vierge ou sur la flèche vers le bas) :
 - a. Si vous entrez un numéro de référence, un nouvel écran vous demandera de confirmer la « newpreauth » affichant le montant de la préautorisation originale. Confirmez et appuyez sur  [Entrée] pour finaliser la transaction. Passez ensuite à l'étape 9.

NOTE : Après 30 jours, le terminal ne peut plus récupérer la « newpreauth » originale. Vous devez exécuter l'étape 7b pour finaliser la transaction.
 - b. Si vous avez entré un numéro d'autorisation, passez à l'étape 8.
 8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 9. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation.
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.

-
- c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur

Soumettre.

10. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime.
11. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
12. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Renversement préautorisation

- Cette transaction permet au marchand d'annuler le montant total d'une préautorisation finalisée si le montant est erroné ou si la transaction est annulée.
 - Cette transaction rajuste le crédit disponible sur la carte sans modifier le solde du compte.
1. À partir de la page Accord D FRE, passez à l'écran suivant.
 2. Appuyez sur l'icône **Renversement**.
 3. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de l'annulation et appuyez sur  [Entrée].
 7. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  [Entrée].
 8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée», attendez l'autorisation ».
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre.**

-
9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Le titulaire de la carte doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au marchand.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**. Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

5.2– Accord D FPR (Financement par paiement reporté ou combiné)

Achat (y compris les commandes postales ou téléphoniques)

- Cette fonction permet au client de faire un achat FPR au moyen de sa carte de crédit ou de sa carte privative Desjardins.
 - Le numéro du plan et le délai de grâce sont requis pour cette transaction.
1. Sur la page Accord D FPR, appuyez sur l'icône **Achat**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer la période de grâce et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur  [Entrée].
 7. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 8. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation.

-
- b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
 9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Remboursement

- Cette fonction permet au marchand de porter au crédit du compte d'un titulaire de carte le remboursement d'articles achetés par transaction Accord D FPR avec la même carte de crédit.
 - Il doit entrer le numéro d'autorisation de la transaction initiale et effectuer le remboursement sur la carte utilisée pour l'achat.
 - Le numéro du plan est requis pour cette transaction.
1. Sur la page Accord D FPR, appuyez sur l'icône **Remb**.
 2. Entrer le mot de passe de l'application et appuyez sur **Valider**.
 3. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 4. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  **[Entrée]**.
 6. Entrer le montant du remboursement et appuyez sur  **[Entrée]**.
 7. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  **[Entrée]**.
 8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 9. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation ».

-
- b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
10. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Le titulaire de la carte doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au marchand.
 11. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**. Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 12. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Préautorisation

- Cette transaction remplace la transaction d'achat FPR lorsque le marchand ne peut fournir les marchandises au client dans un court délai. La préautorisation doit être finalisée à la livraison des marchandises pour que le marchand puisse encaisser le paiement.
 - Cette transaction rajuste le crédit disponible sur la carte sans modifier le solde du compte.
1. Sur la page Accord D FPR, appuyez sur l'icône **Préautorisation**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Entrer la période de grâce et appuyez sur  **[Entrée]**.
 6. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur  **[Entrée]**.
 7. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 8. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.

-
- a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation ».
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Conclusion de préautorisation

- Cette fonction permet au marchand de finaliser les transactions FPR préautorisées.
 - Le numéro du plan et le délai de paiement sont requis pour cette transaction.
 - Le numéro de référence ou d'autorisation est également requis.
1. Sur la page Accord D FPR, appuyez sur l'icône **Conclusion de préaut.**
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer la période de grâce et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de la préautorisation et appuyez sur  [Entrée].
 7. Entrer le numéro de référence ou sélectionnez « Sans no. de référence » au bas de l'écran (pour masquer le pavé numérique, appuyez sur tout espace vierge ou sur la flèche vers le bas) :
 - a. Si vous entrez un numéro de référence, un nouvel écran vous demandera de confirmer la « newpreauth » affichant

le montant de la préautorisation originale. Confirmez et appuyez sur  [Entrée] pour finaliser la transaction. Passez ensuite à l'étape 9.

NOTE : Après 30 jours, le terminal ne peut plus récupérer la « newpreauth » originale. Vous devez exécuter l'étape 7b pour finaliser la transaction.

- b. Si vous avez entré un numéro d'autorisation, passez à l'étape 8.
8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
9. Soit le client insère sa carte à puce ou glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation.
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Renversement préautorisation

- Cette transaction permet au marchand d'annuler le montant total d'une préautorisation finalisée si le montant est erroné ou si la transaction est annulée.
 - Cette transaction rajuste le crédit disponible sur la carte sans modifier le solde du compte.
1. À partir de la page Accord D FPR, passez à l'écran suivant.
 2. Appuyez sur l'icône **Renversement**.
 3. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].

-
4. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le numéro du plan et appuyez sur  [Entrée].
 6. Saisissez le montant de l'annulation et appuyez sur  [Entrée].
 7. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  [Entrée].
 8. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 - a. Si la carte est insérée dans le terminal, celui-ci affiche le message : « PUCE insérée », attendez l'autorisation.
 - b. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - c. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, puis appuyez sur **Soumettre**.
 9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Le titulaire de la carte doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au marchand.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client** . Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

5.3– Carte privative

Cette fonction est utilisée pour les transactions qui ne sont pas réglées par Accord D, mais par carte privative (seulement pour les marchands qui offrent de telles cartes).

Achat (y compris les commandes postales ou téléphoniques)

- Cette fonction permet au client de faire un achat au moyen de sa carte privative Desjardins.
 1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Achat**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].

-
4. Saisissez le montant de la transaction et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Si la fonction de pourboire est activée, le client peut choisir une des options affichées à l'écran.
 6. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 7. Soit le client glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  **[Entrée]**.

NOTE : Si la carte n'a pas de code de vérification, n'entrez rien dans ce champ.

8. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
9. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
10. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Remboursement

- Cette transaction permet au marchand de rembourser un client qui retourne des marchandises achetées au moyen d'une carte privative. Le montant du remboursement est alors soustrait du total des ventes pour cette journée.
- Vous devez entrer le numéro d'autorisation de la transaction initiale et effectuer le remboursement sur la carte utilisée pour l'achat.

-
1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Remb.**
 2. Entrer le mot de passe de l'application et appuyez sur **Valider** ou sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le montant du remboursement et appuyez sur  [Entrée].
 6. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  [Entrée].
 7. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 8. Soit le client glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisier manuellement.**
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  [Entrée].
 9. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime.
 10. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**. Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 11. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Annulation

- Cette transaction permet au marchand d'annuler le montant total d'un achat, avec ou sans pourboire, ou d'un remboursement dans le **lot en cours**.
 - Cette fonction sert à corriger une erreur commise au cours de la transaction.
1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Annulation**.
 2. Entrer le mot de passe de l'application et appuyez sur **Valider** ou sur  [Entrée].

-
3. Numéro de référence : le numéro de référence de la dernière transaction s'affiche.
 - a. Si le numéro affiché correspond au numéro de référence imprimé sur le reçu, appuyez sur  [Entrée].
 - b. Dans le cas contraire, effacez le numéro de référence affiché et saisissez celui qui est inscrit sur le reçu, puis appuyez sur  [Entrée].
 - c. Ensuite, un nouvel écran vous demande de confirmer la transaction originale et le montant. Confirmez et appuyez sur  [Entrée].
 4. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 5. Soit le client glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  [Entrée].

Note : Si la carte n'a pas de code de vérification, n'entrez rien dans ce champ.
 6. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime.
 7. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**. Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
 8. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Préautorisation

- Cette fonction permet au marchand d'obtenir une ou plusieurs autorisations consécutives avant de connaître le montant final de la transaction. Il peut alors vérifier que les fonds sont disponibles dans le compte du titulaire de la carte.
- La transaction doit être terminée à l'aide de l'option « Conclusion » pour être incluse dans le dépôt du marchand.

-
1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Nouvelle préaut.**
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le montant de la préautorisation et appuyez sur  [Entrée].
 5. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 6. Soit le client glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  [Entrée].

NOTE : Si la carte n'a pas de code de vérification, n'entrez rien dans ce champ.

7. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime. Demandez au titulaire de la carte de signer le reçu à l'endroit indiqué.
8. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.
9. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Renversement préautorisation

- Cette transaction permet au marchand d'annuler le montant total d'une préautorisation finalisée si le montant est erroné ou si la transaction est annulée.
- Cette transaction rajuste le crédit disponible sur la carte sans modifier le solde du compte.

-
1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Renversement**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  [Entrée].
 4. Entrer le montant à annuler et appuyez sur  [Entrée].
 5. Entrer le numéro d'autorisation et appuyez sur  [Entrée].
 6. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  [Entrée].

NOTE : Si la carte n'a pas de code de vérification, n'entrez rien dans ce champ.

7. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime.
8. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez **Imprimer la copie du client** . Le marchand doit signer le reçu à l'endroit indiqué et le remettre au titulaire de la carte.
9. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

Conclusion préautorisation

- Cette fonction permet au marchand de finaliser les « Nouvelles préautorisation » en indiquant le montant total des achats du client. Ces transactions seront comprises dans le dépôt du marchand.
- Pour finaliser la transaction, le marchand utilise le numéro de référence original de la « Nouvelle préautorisation » ou le numéro d'autorisation figurant sur le reçu original.

-
1. Sur la page Carte privative, appuyez sur l'icône **Conclusion**.
 2. Entrer le numéro d'identification du commis (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 3. Entrer le numéro de facture (si l'option est activée) et appuyez sur  **[Entrée]**.
 4. Entrer le montant de la préautorisation et appuyez sur  **[Entrée]**.
 5. Entrer le numéro de référence ou sélectionnez « Sans no. de référence » au bas de l'écran (pour masquer le pavé numérique, appuyez sur tout espace vierge ou sur la flèche vers le bas) :
 - a. Si vous entrez un numéro de référence, un nouvel écran vous demandera de confirmer la « newpreauth » affichant le montant de la préautorisation originale. Confirmez et appuyez sur  **[Entrée]** pour finaliser la transaction. Passez ensuite à l'étape 7.

NOTE : Après 30 jours, le terminal ne peut plus récupérer la « newpreauth » originale. Vous devez exécuter l'étape 5b pour finaliser la transaction.

- b. Si vous avez entré un numéro d'autorisation, passez à l'étape 6.
6. Le terminal affiche le message suivant : « Montant en \$. Veuillez glisser ou insérer votre carte ou Saisir manuellement ».
7. Soit le client glisse sa carte, soit le commis appuie sur **Saisir manuellement**.
 - a. Si la carte est glissée dans le terminal, attendez l'autorisation.
 - b. Pour une saisie manuelle, entrez le numéro de la carte, le mois et l'année d'expiration, le code de vérification (au dos de la carte), puis appuyez sur **Soumettre** ou sur  **[Entrée]**.

Note : Si la carte n'a pas de code de vérification, n'entrez rien dans ce champ.
8. Une fois la transaction terminée, la copie du reçu destinée au marchand s'imprime.
9. La copie du reçu destinée au client s'imprime automatiquement si l'option est activée. Dans le cas contraire, appuyez sur **Imprimer la copie du client**.

10. Le terminal retourne automatiquement au menu Accueil. Vous pouvez également appuyer sur « X » en haut à droite ou sur  pour quitter.

6 – Soutien technique

Service de soutien aux marchands de Global Payments

Téléphone : 1 800 599-6491, option 3 pour le soutien technique
Heures d'ouverture : 24/7

Service de soutien aux marchands de Desjardins

Téléphone : 514 397-4450 | 1 888 285-0015, option 4
Heures d'ouverture :
Du lundi au vendredi : de 8 h à 21 h 30
Samedi : de 8 h 30 à 18 h
Dimanche : de 8 h 30 à 17 h 30