

Support pour problèmes techniques

Trucs et astuces pour votre terminal de paiement Monetico de Desjardins

Voici quelques conseils pour vous aider à corriger d'éventuelles situations pouvant survenir avec votre terminal de paiement Monetico.

ERREUR DE COMMUNICATION EN MODE IP

- Débrancher & rebrancher le bloc d'alimentation et vérifier que le câble réseau est bien branché.
- Si le problème persiste, débrancher & rebrancher dans cet ordre: 1) le bloc d'alimentation du modem/routeur; 2) le terminal de paiement.

RÉINITIALISATION CONTINUE DE VOTRE TERMINAL / PAS D'ALIMENTATION SUR LE TERMINAL

- Débrancher & rebrancher le bloc d'alimentation à l'arrière du terminal et de la prise électrique.
- Tester l'alimentation en la branchant dans une autre prise électrique (éviter la barre d'alimentation).

ERREUR DE COMMUNICATION EN MODE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

- Débrancher & rebrancher les deux extrémités du fil de téléphone et du bloc d'alimentation de votre terminal.

TOUCHE COINCÉE SUR LE TERMINAL

- Masser les touches à l'aide de la paume de la main pendant 30 secondes.

IMPRIMANTE (BLOCAGE PAPIER)

- Remplacer le papier ou changer le rouleau de papier.
 - Format de papier requis : Largeur 58mm x longueur 15m à 18m x diamètre 40mm
- Débrancher & rebrancher le bloc d'alimentation à l'arrière du terminal de paiement.

LEXIQUE DES CODES D'ERREUR LES PLUS FRÉQUENTS

- **PESED1** : Réinitialiser l'appareil en maintenant les touches **#** et **jaune** enfoncées.
Terminal sans fil courte portée Entourage : Débrancher l'alimentation de la base durant 20 secondes et réinitialiser le terminal sur la base en appuyant sur les touches **#** et **jaune**.
- **P7S7D1** : Réinitialiser l'appareil en maintenant les touches **#** et **jaune** enfoncées.
- **P3S3D1** : Débrancher et rebrancher le câble réseau ainsi que le bloc d'alimentation à l'arrière du terminal de paiement.
- **PGSGD1** : Débrancher et rebrancher le fil de téléphone à l'arrière du terminal.
- **050** : Appeler le Service des autorisations au **1 800 361-8120**.
- **101** : Appeler le Service des autorisations au **1 800 361-8120**.

BESOIN D'AIDE?

Communiquez avec le **Soutien technique** au **1 800 363-3514** (options 1 et 2).
Nos conseillers sont disponibles **24 h sur 24, et ce 7 jours sur 7**.

Retrouvez toute l'information sur le fonctionnement de votre terminal de paiement en consultant nos guides d'utilisateur.
Rendez-vous au **assistance.monetico.ca**