

Freedom IV

Guide de démarrage rapide



Pour le terminal Freedom IV

- Terminal
- avec clavier d'identification personnelle
- et lecteur sans contact*



* Lecteur sans contact non illustré

TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2016 Banque Toronto-Dominion

La présente publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion; elle est destinée à l'usage exclusif des commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Il est interdit de reproduire ou de distribuer la présente publication, en tout ou en partie, à toute autre fin sans avoir obtenu la permission écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toron-to-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toron-to-Dominion n'est aucunement responsable de la façon dont les clients de Solutions aux commerçants TD utilisent l'information contenue dans la présente, y compris, sans s'y limiter, de la violation des droits de propriété intellectuelle ou de tout autre droit d'un tiers qui résulte de cette utilisation.

RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DU COMMERÇANT

Nom du commerçant

Numéro du commerçant

Table des matières

À propos de ce guide	1
Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant ...	1
La solution Freedom IV	1
Fonctionnalités.....	2
Le terminal	2
Navigation	3
Changer le rouleau de papier	3
Écrans	3
Écran d'attente et icônes.....	3
Écran des transactions	4
Écran du menu principal	4
Le clavier d'identification personnelle	4
Navigation	5
Le lecteur sans contact	5
Confidentialité et sécurité du détenteur de carte	5
Sécurité du terminal	5
Prévention de la fraude.....	6
<i>Prévention de la fraude pour une transaction imposée</i> <i>après l'achat</i>	6
<i>Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation</i>	6
Transactions financières	7
Types de cartes acceptées	7
Achat par carte de crédit.....	7
Achat par carte de débit.....	9
Achat par téléphone ou par courrier.....	9
Imposer une transaction après l'achat.....	10
Annuler.....	10
Rappel de transaction	10
Remboursement.....	11

Suite à la page suivante

Reçus	12
Réimprimer des reçus.....	12
Exemples de reçus	13
Fonctions de journée ouvrable	14
Effectuer la fermeture de la journée	14
Réimprimer le rapport de fermeture de journée.....	14
Administration.....	15
Modifier la méthode de communication du terminal.....	15
Production de rapports	15
Rapports de jour ouvrable.....	15
Rapports de lot.....	16
Dépannage	16
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?	16
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?	17
Pourquoi l'icône de connexion ne s'affiche-t-elle pas sur l'écran d'attente?	17
Référence.....	17
Entrer des lettres et des caractères spéciaux	17
Raccourcis pour transaction financière.....	18
Structure du menu	18
Rangement du terminal, du clavier d'identification personnelle et du lecteur de cartes	20
Entretien du terminal, du clavier d'identification personnelle et du lecteur de cartes	20

À propos de ce guide

Ce manuel se veut une introduction à votre solution Freedom IV et traite des fonctionnalités du matériel, de la réalisation des transactions financières, des fonctionnalités administratives ainsi que du dépannage. Pour en savoir plus sur son utilisation et ses caractéristiques, consultez notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

Guide de démarrage rapide

Brochures

- *Comment prévenir la fraude*
- *Données du secteur des cartes de paiement*
- *Si vous avez un problème ou une préoccupation*

Feuilles d'information

- *Ce que vous devez savoir sur la rétrofacturation*
- *Norme de sécurité sur les données du secteur des cartes de paiement (PCI DSS)*

Dispositions diverses

- Rouleaux de papier (3 + 1 dans le terminal)
- Nettoyage de la carte et instructions
- Autocollants indiquant les cartes acceptées (Visa®, MasterCard®, Discover®, American Express®, Interac® Direct Payment, etc.)

La solution Freedom IV

Le terminal est conçu pour vous, le commerçant. Vous utiliserez le terminal pour les transactions où les clients choisissent d'effectuer leur paiement par carte de crédit, de débit ou fidélité ou encore par carte-cadeau. Selon vos paramètres, il est possible que certains types de cartes ne soient pas acceptés par votre terminal. Pour en savoir plus sur les cartes fidélité et les cartes-cadeaux, consultez notre documentation en ligne à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Il existe quatre configurations possibles pour la solution Freedom IV avec équipement optionnel. Celles-ci sont :

1. Terminal uniquement



2. Terminal et **clavier d'identification personnelle**



3. Terminal et **lecteur sans contact**



4. Terminal, **clavier d'identification personnelle** et **lecteur sans contact**



Fonctionnalités

Nom	Terminal	Clavier d'identification personnelle	Lecteur sans contact
Bouton de compartiment pour le papier	✓	--	--
Touches de fonction	✓	--	--
Touches de navigation	✓	✓	--
Touche pour faire avancer le papier	↑	--	--
Touches de commande			--
Touche F	F	Présent mais non utilisé	--
Lecteur de carte à puce	✓	✓	--
Lecteur de piste magnétique	✓	✓	--
Lecteur sans contact	--	--	✓
Communications	Par connexion commutée ou DSL	Connecté au terminal	Connecté au terminal

Le terminal

1. Bouton de compartiment pour le papier

2. Touches de fonction

Utilisez les touches de fonction comme raccourcis et pour sélectionner les options à l'écran.

- F1 – Raccourci pour achats
- F2 – Ouvrir le raccourci pour préautorisation ou facture
- F3 – Fermer le raccourci pour préautorisation ou facture
- F4 – Raccourci pour les jours (programmable)

Veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163** pour reprogrammer la touche F4.

3. Touches de navigation

Utilisez les touches fléchées pour naviguer dans les écrans et les menus.

4. Touche pour faire avancer le papier

Appuyez sur pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.

5. Touches de commande

- = Annuler
- = Correction
- = OK ou activer et utiliser les raccourcis jusqu'à l'écran des *Transactions*.



6. Touche F

 est le raccourci pour accéder à l'écran du *menu principal* et est utilisé pour basculer entre lettres et chiffres pour certaines fonctions comme les noms d'utilisateurs ou les bannières du reçu.

7. Lecteurs de carte

- Fente pour cartes à puce
- Cartes magnétiques

Navigation

Il existe trois façons de naviguer dans les écrans et de sélectionner les options à l'écran. Celles-ci sont :

- Touches de navigation : utilisez les touches fléchées pour faire défiler les menus. Une fois que vous avez trouvé l'icône ou l'option de menu recherchée, mettez-la en surbrillance et appuyez sur .
- Touches **F1** et **F2** : utilisez ces touches pour sélectionner les options à l'écran.

Changer le rouleau de papier

- Tirez doucement le **bouton gris du compartiment pour le papier** situé dans le haut du terminal.
- Déballiez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans le compartiment du papier de sorte que l'extrémité libre du papier soit orientée vers le bas et vers vous.
- Appuyez sur le panneau jusqu'à ce qu'il s'enclenche et assurez-vous que le papier dépasse suffisamment du compartiment (jusqu'à toucher le haut de l'écran du terminal).

Écrans

Écran d'attente et icônes

L'écran par défaut est appelé l'écran d'attente. Il affiche plusieurs renseignements importants et différentes façons d'avoir accès aux fonctions de votre terminal.



Ligne commutée/téléphonique



DSL

icône	Nom	Terminal	Clavier d'identification personnelle	Lecteur sans contact
	Communications DSL	✓	--	--
	Courrier	✓	--	--

Communications

Ce  indique que votre terminal est connecté au réseau par connexion DSL. Si aucune icône ne s'affiche,

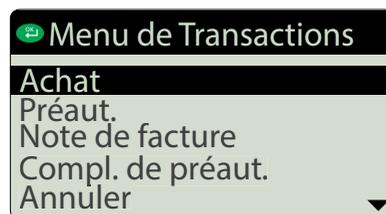
cela signifie que vous êtes connecté par ligne commutée ou téléphonique ou, si votre terminal utilise une connexion DSL, que vous êtes déconnecté du réseau.

Courrier

Indique que vous avez un courriel en attente.

Écran des transactions

Cet écran du terminal affiche toutes les transactions financières disponibles pour votre terminal. Si certaines de ces transactions ne sont pas offertes par votre entreprise, l'option sera affichée, mais désactivée.

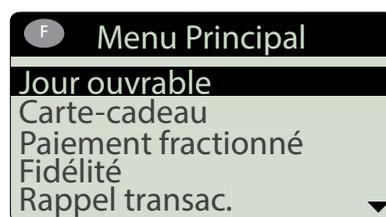


Écran du menu principal

Cet écran du terminal affiche plusieurs autres menus et options concernant les fonctions de votre solution.

Il comprend les menus suivants :

- **Jour ouvrable**
- **Réimpression du reçu** – consultez la page 12.
- **Rappel de transaction** – consultez la page 10.
- **Fonctions de l'administrateur** comprend les paramètres de solution d'administration.
- **Personnalisation** comprend les paramètres de gestion des utilisateurs, de bannières du reçu et de langue.



Le clavier d'identification personnelle

Ceci est un composant matériel optionnel. Lorsque celui-ci est connecté au terminal, le client peut l'utiliser pour entrer les informations et sélectionner les options en lien avec la transaction. Si vous ne possédez pas de clavier d'identification personnelle, le client doit utiliser le terminal pour entrer les informations.

- 1. Touches de navigation**
Utilisez les touches grises pour sélectionner une option à l'écran.
- 2. Touches de commande**
 -  = Annuler
 -  = Correction
 -  = OK ou activer
- 3. Lecteurs de carte**
 - a) Fente pour cartes à puce
 - b) Carte magnétique



Si vous utilisez un clavier d'identification personnelle, vous devez y traiter toutes les cartes à puce à insérer. Les cartes magnétiques peuvent être traitées au moyen du terminal ou du clavier d'identification personnelle.

Navigation

Touches de navigation : utilisez ces touches pour sélectionner une option à l'écran.

Le lecteur sans contact

Ceci est un composant matériel optionnel. Vous devez posséder un lecteur sans contact pour accepter les paiements sans contact.

- 1. Voyant pour paiement sans contact**
Ce voyant vert clignotant indique que le lecteur de cartes est actif.
- 2. Écran**
L'écran avertit le client lorsque celui-ci peut passer sa carte sur le lecteur.
- 3. Lecteur de cartes sans contact**
Le client passe sa carte sans contact ici pour effectuer le paiement.



Confidentialité et sécurité du détenteur de carte

Veuillez consulter le document sur la *confidentialité du titulaire de carte* fourni dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Il contient des renseignements importants sur vos responsabilités concernant vos clients et sur leurs renseignements personnels et transactionnels.

Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de protéger le terminal, les identifiants utilisateurs et les mots de passe et de prévenir les utilisations non autorisées. Dans tous les cas, le commerçant sera responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou de l'identifiant ou du mot de passe d'un utilisateur. Il existe trois paramètres de sécurité des utilisateurs :

Aucune sécurité (par défaut)

- Aucune restriction d'accès aux fonctions du terminal énumérées ci-dessous.

Sécurité moyenne

- L'accès à certaines fonctionnalités est protégé par un identifiant de superviseur ou de gestionnaire et un mot de passe.

Sécurité élevée

- L'accès à certaines fonctionnalités est protégé par un identifiant de gestionnaire et un mot de passe.

Les fonctions suivantes peuvent être protégées par une sécurité moyenne ou élevée.

- Rapports de lot
- Rapports personnalisés
- Téléchargement hôte 1
- Courrier prioritaire
- Entrée manuelle d'un numéro de carte
- Rapports de jour ouvrable
- Fermeture de la journée
- Téléchargement hôte 2
- Configuration de connexion
- Transactions avec carte-cadeau

Veillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163** pour modifier le niveau de sécurité de votre terminal.

Prévention de la fraude

Veillez consulter le document *Comment prévenir la fraude* fourni dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Vous pouvez également réduire le nombre de transactions frauduleuses effectuées à l'aide de votre terminal en activant :

Prévention de la fraude pour une transaction imposée après l'achat

Vous pouvez maintenant activer ou désactiver les impositions d'achat sur votre terminal ou les protéger par un mot de passe. Si une imposition d'achat se produit, le terminal réagit selon si celle-ci est activée ou non.

- Désactivée : Le terminal indique que la transaction n'est pas autorisée et qu'une méthode de paiement différente est requise.
- Protégée par un mot de passe : Un superviseur doit entrer son mot de passe.

Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation

Vous pouvez activer ou désactiver les transactions avec demande d'autorisation.

Si vous voulez utiliser l'une de ces mesures de prévention de la fraude, vous devez les activer sur chacun de vos terminaux. Pour ce faire, communiquez avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Transactions financières

La solution Freedom IV peut effectuer les transactions suivantes :

- Achat
- Achat (par téléphone ou par courrier)
- Imposer une transaction après l'achat
- Remboursement
- Annuler
- Comptant*
- Préautorisation*
- Facture*
- Carte-cadeau*
- Carte de fidélité / Air MilesMD*

*Ces transactions facultatives et les autres transactions comme les préautorisations de factures, la remise différée et le pourboire sont couverts dans notre documentation en ligne à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Selon les paramètres de sécurité de votre terminal, vous pourriez devoir entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur afin de conclure toute transaction.

Types de cartes acceptées

Le terminal accepte toutes les cartes indiquées lors de la signature du contrat avec TD. Si vous désirez modifier votre liste de cartes acceptées, veuillez contacter votre agent à ce sujet.

Achat par carte de crédit

- Ce flux de transaction est utilisé pour les achats par carte de crédit lorsque la carte est présente. Si l'achat est effectué par téléphone ou par courrier, utilisez les directives pour *Achat par téléphone ou par courrier*. L'utilisation d'une mauvaise transaction d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires.
- Un lecteur sans contact est nécessaire pour traiter les paiements sans contact.

 OU  -> **Achat**

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur .
3. Utilisez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer, Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

Insérer

- a) Le client entre son **NIP** et appuie sur . Allez à l'étape 4.

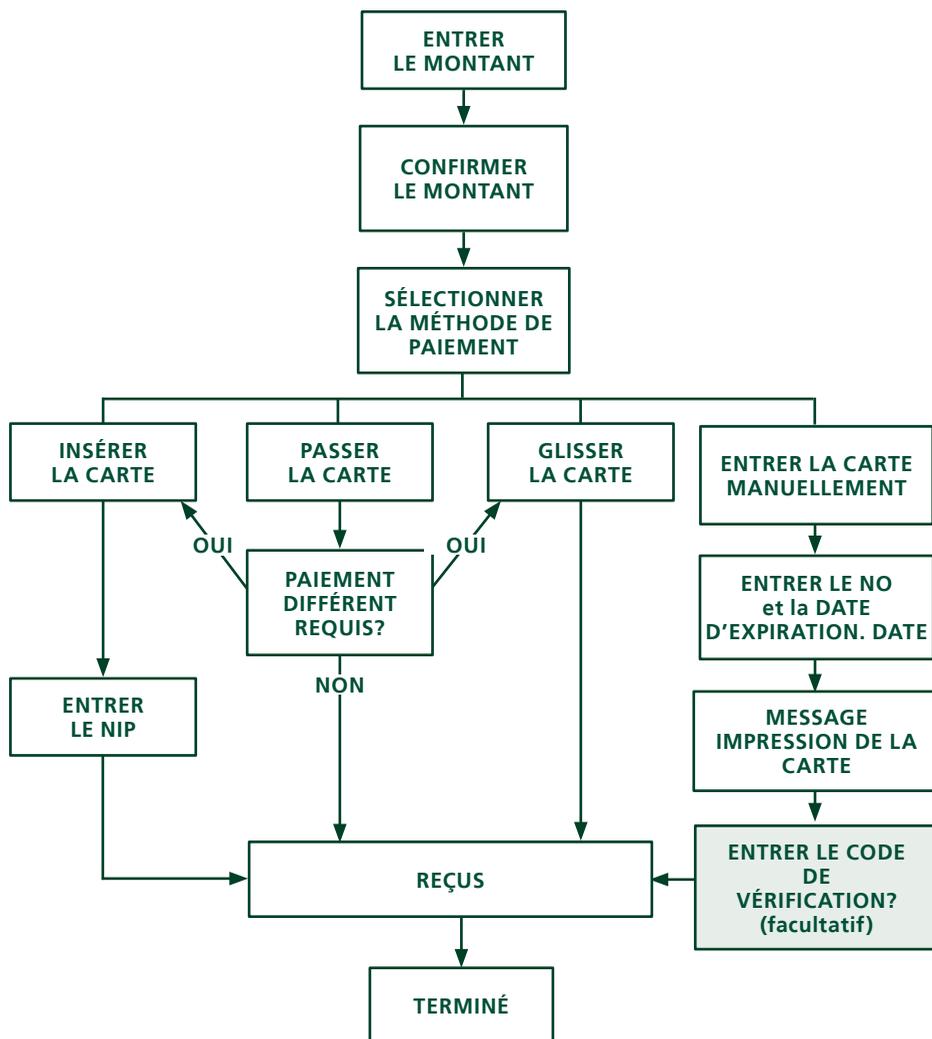
Glisser

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur .

Sans contact

- a) Le client **pass**e sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact sur le lecteur sans contact. Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte. Allez à l'étape 4.
- b) Entrée manuelle Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
- c) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur .
- d) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Lancez l'impression et appuyez sur .

- e) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . Ce numéro se trouve généralement à l'arrière de la carte de crédit. Cette étape peut être facultative selon vos paramètres. Allez à l'étape 4.
4. L'écran affiche ce numéro d'autorisation et le montant total de la transaction, puis le reçu s'imprime. Si la carte de crédit a été glissée ou si le numéro de carte a été entré manuellement, le client **doit** signer le reçu.



Achat par carte de débit

Un lecteur sans contact est nécessaire pour traiter les paiements sans contact.

F1 OU **OK** -> **Achat**

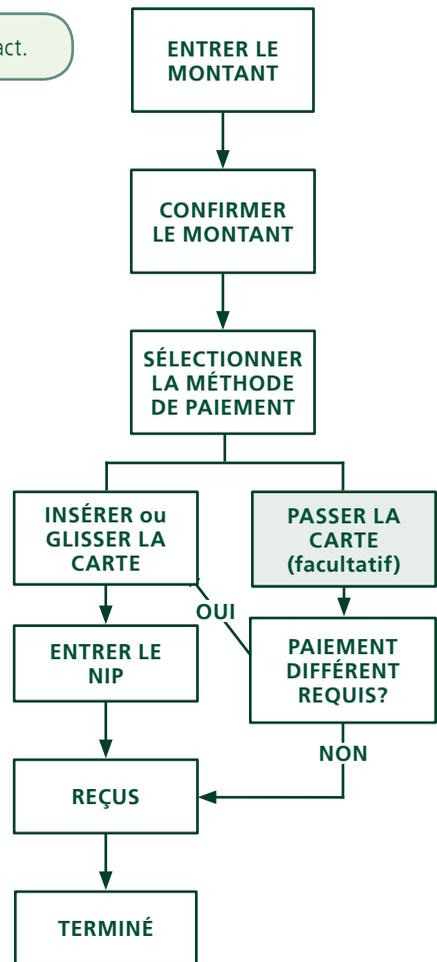
1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
2. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **sans contact**.

Insérer / glisser

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **F1** – **CHQ (chèque)** ou **F4** – **EP (épargne)**.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Allez à l'étape 4.

Sans contact

- a) Le client **pass**e sa carte de débit dotée de la fonction sans contact sur le lecteur sans contact. Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte. Allez à l'étape 4.
4. L'écran affiche ce numéro d'autorisation et le montant total de la transaction, puis le reçu s'imprime.



Achat par téléphone ou par courrier

- Ces directives concernent les achats où la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente au moment de l'achat, consulter *Achat par carte de crédit*. L'utilisation d'une mauvaise transaction d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires.
- Effectuer des transactions en l'absence de la carte comporte des risques. Assurez-vous de suivre toutes les mesures de sécurité disponibles pour les achats par téléphone ou courrier.

OK -> **Achat par téléphone ou par courrier**

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
2. Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
3. Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
4. Entrez le **code de vérification** et appuyez sur **OK**. Cette étape varie en fonction de vos paramètres.
5. L'écran affiche le numéro d'autorisation et le montant total de la transaction, puis le reçu s'imprime.

Imposer une transaction après l'achat

Cette option n'est utilisée que lorsqu'il est impossible de traiter un achat par carte de crédit normalement au moyen du réseau en raison d'un problème de communication ou parce que l'imposition est demandée par le terminal.

Avant d'effectuer cette transaction, vous devez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163** pour recevoir un numéro d'autorisation.

-> Imposer une transaction après l'achat -> Achat

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes selon la carte de crédit choisie :
glisser ou **entrée manuelle**.

Glisser

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur . Allez à l'étape 3.

Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
 - b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur .
 - c) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Lancez l'impression et appuyez sur .
 - d) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . Allez à l'étape 3.
3. Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et appuyez sur . Si vous devez entrer une lettre dans le numéro d'autorisation, veuillez consulter la page 16 pour connaître la marche à suivre.
 4. Le numéro d'autorisation et le montant total de la transaction s'affichent à l'écran pendant que le reçu est imprimé.

Annuler

Cette option permet d'effectuer le rappel d'une transaction pour que vous puissiez l'annuler. Les instructions suivantes peuvent vous aider à accéder à n'importe quelle transaction effectuée dans le lot actuellement ouvert. Si la fermeture de la journée a été effectuée, vous ne pouvez pas effectuer un rappel des transactions traitées. Si la fermeture de la journée a été effectuée, vous devez réaliser un remboursement et non une annulation.

-> Annuler

1. Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction à annuler et appuyez sur .
2. Vérifiez que ce sont les bonnes informations de transaction qui s'affichent à l'écran et appuyez sur  pour annuler la transaction.
3. Le numéro d'autorisation et le montant total en dollars de la transaction sont affichés pendant que le reçu est imprimé.

Rappel de transaction

Cette option effectue le rappel d'une transaction pour vous permettre de la consulter, de l'annuler ou de la terminer / clore s'il s'agit d'une préautorisation. Les instructions suivantes peuvent vous permettre d'accéder à n'importe quelle transaction effectuée dans le lot ouvert actuel. Si la fermeture de la journée a été effectuée, vous ne pouvez pas effectuer un rappel des transactions traitées. Les transactions de type préautorisation et facture sont traitées dans notre documentation en ligne à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederecours.

F -> Rappel de transaction

1. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Numéro de suivi

Cette option permet d'effectuer uniquement le rappel de la transaction liée au numéro de suivi du lot ouvert.

- a) Entrez le **numéro de suivi** à rappeler et appuyez sur .

Détails

Cette option permet d'effectuer le rappel des détails de toutes les transactions du lot ouvert.

- a) Faites défiler l'écran jusqu'à la transaction **recherchée** et appuyez sur . Allez à l'étape 3.

Montant

Cette option permet d'effectuer le rappel des transactions du même montant en dollars entré du lot ouvert.

- a) Glissez la carte ou entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
- b) Si plusieurs transactions s'affichent, sélectionnez la transaction recherchée et appuyez sur .

Numéro de compte (cartes de crédit uniquement)

Cette option permet d'effectuer le rappel des transactions possédant le numéro de compte de la carte indiqué du lot ouvert.

- a) Entrez le **numéro de compte de la carte** et appuyez sur .
- b) Sélectionnez la **transaction** et appuyez sur .

Numéro de facture

Cette option permet d'effectuer le rappel de la transaction possédant le numéro de facture indiqué.

- a) Entrez le numéro de facture à rappeler et appuyez sur .

2. Vérifiez que ce sont les bonnes informations de transaction qui s'affichent à l'écran et effectuez l'une des actions suivantes :
 - a) Appuyez sur  – **Annuler** pour annuler la transaction.
 - b) **Appuyez sur**  – **Comp** pour compléter la préautorisation.
 - c) Appuyez sur  pour quitter l'écran.
3. Si vous appuyez sur , les reçus annulés seront imprimés.

Remboursement

Vous pouvez uniquement effectuer un remboursement pour une transaction déjà soumise à un remboursement.

Les remboursements sur carte de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les remboursements sur carte de débit pour votre terminal, communiquez avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

-> Remboursement

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes pour la carte choisie : **Insérer, Glisser** ou **Entrée manuelle**.

Insérer la carte de crédit

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur .
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur . Allez à l'étape 3.

Glisser la carte de crédit

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur . Allez à l'étape 3.

Entrer manuellement la carte de crédit

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur . Elle est composée de quatre chiffres.
- c) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . Il peut comporter jusqu'à 4 chiffres. Allez à l'étape 3.

Insérer ou glisser la carte de débit

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser :  – **CHQ (chèque) ou**  – **EP (épargne).**
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur . Allez à l'étape 3.

3. Le remboursement est approuvé, puis le reçu s'imprime.

Reçus

Chaque transaction possède un reçu différent, et la plupart des renseignements ne servent qu'à la tenue des dossiers. Vous devez tenir compte de certains **renseignements importants** pour garantir que vos transactions ont été effectuées correctement.

Réimprimer des reçus

 -> Réimpression -> et sélectionnez l'une des options suivantes :

Dernier reçu

1. Sélectionnez la copie que vous désirez réimprimer (**Copie du commerçant** ou **Copie du client**) et appuyez sur .
2. Sélectionnez la langue (**Même langue** ou **Autre langue**) et appuyez sur .
3. Si vous sélectionnez **Autre langue**, choisissez une langue parmi les choix et appuyez sur .
4. Le reçu est réimprimé.

Reçu précédent

5. Glissez la carte avec laquelle la transaction a été effectuée. Toutes les transactions effectuées sur le terminal avec la carte glissée s'afficheront à l'écran.
6. Sélectionnez la **transaction** que vous souhaitez réimprimer et appuyez sur .

Exemples de reçus

Carte de crédit

NOM DU COMMERÇANT 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205		
****	ACHAT	****
12-21-2012		12:21:12
Acct # 452001****5097		C
Exp Date 9/17	Type Carte VI	
Nom: Jean Q Publique		
A0000000003101001	VISA CREDIT	
Trace # 6 Inv. # 5 Auth # 75612 TVR 00000000000TST TC 0E19785C8DAA97AC		
Total		\$50.00
(00) APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de recu Bannière de recu		

Carte de débit

NOM DU COMMERÇANT 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205		
****	ACHAT	****
12-21-2012		12:21:12
Acct # 589297****2845		C
Compe Chequé	Type carte DP	
A0000000003101001	INTERAC	
Trace # 6 Inv. # 5 Auth # 75612		
		RRN 001006006
Total		\$50.00
APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de recu Bannière de recu		

Les renseignements que vous utiliserez le plus sont notés ci-dessus et expliqués à la page suivante.

1. Type de transaction

- **C** : Transaction par carte à puce en ligne
- **CN** : Transaction par carte à puce ne requérant aucune signature
- **CO** : Transaction par carte à puce hors ligne
- **M** : Transaction par carte magnétique entrée manuellement
- **MC** : Transaction par carte à puce entrée manuellement en cas de panne
- **RF** : Transaction sans contact
- **S** : Transaction par carte magnétique glissée
- **SC** : Transaction par carte à puce glissée effectuée manuellement en cas de panne
- **SN** : Transaction par carte glissée ne requérant pas de signature

2. Type de carte

- **AM** : American Express
- **DP** : Débit
- **DS** : Discover/Diners
- **JC** : JCB
- **MC** : MasterCard
- **RC** : RCS
- **VI** : Visa

3. Renseignements importants

- **Numéro de suivi** : Le numéro de suivi associé à la transaction.
- **Numéro de facture** : Le numéro de facture associé à la transaction.
- **Numéro d'autorisation** : Le numéro d'autorisation associé à la transaction.
- **Signature** : L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour une transaction. Il est important que le client signe ces reçus.
- **Approuvée** : Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être **REFUSÉE**.

Fonctions de journée ouvrable

Pour démarrer une journée ouvrable, ouvrez une session sur un terminal où la fonction de fermeture de journée a été exécutée. Selon la méthode de connexion, ce pourrait être aussi simple qu'un utilisateur qui effectue des transactions ou l'entrée d'un identifiant et d'un mot de passe.

Effectuer la fermeture de la journée

La fermeture d'une journée doit être effectuée dans un certain délai. Ce délai est appelé délai de bilan et est configuré dans le système. Si la fermeture de la journée est effectuée avant l'échéance du délai de bilan, vous recevrez un dépôt des totaux de cartes de crédit et de débit le jour ouvrable en cours ou le jour ouvrable suivant. Autrement, ils seront transférés le jour ouvrable suivant.

Le système effectue une fermeture de la journée automatiquement sur votre terminal tous les trois à cinq jours ouvrables si vous ne le faites pas vous-même plus tôt.

Vous devez fermer votre journée sur **chaque terminal** afin de garantir l'exactitude de vos dossiers et de régler vos comptes. Fermer la journée est important, car la fermeture :

- envoie les transactions stockées;
- ferme tous les lots ouverts;
- imprime les rapports sélectionnés;
- vérifie la présence de messages et de téléchargements;
- télécharge les mises à jour offertes;
- démarre une nouvelle journée sur le terminal en ouvrant un nouveau lot.

F -> Jour ouvrable -> **Fermeture de la journée**

1. Veuillez confirmer si c'est exact **F1** – **Oui** ou **F4** – **Non**.
2. Le message *Impression du jour ouvrable <Nom de rapport>* sera affiché pendant que votre rapport de fin de journée est imprimé.
3. Une fois cette étape effectuée, le message *Jour ouvrable fermé* s'affiche.

Réimprimer le rapport de fermeture de journée

F -> Jour ouvrable -> Réimpression -> **Rapport de fin de journée**

1. Le rapport est imprimé.

Administration

Modifier la méthode de communication du terminal

Si votre connexion Internet sur votre lieu d'affaires a été modifiée, vous pourriez avoir à modifier les paramètres de connexion du terminal (ligne commutée uniquement, DSL avec ligne commutée ou DSL uniquement).

 -> **Fonction de l'administrateur -> Configuration de connexion -> Type de connexion**

1. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Ligne commutée 3101, TCP/IP -> Ligne commutée** ou **TCP/IP DSL** et appuyez sur .

Production de rapports

Les options de rapport suivantes sont divisées en plusieurs groupes, **jour ouvrable**, **lot** et **personnalisé**. Vous avez accès à tous les rapports de jour ouvrable et de lots. Ceux-ci sont couverts dans ce Guide. Veuillez consulter notre documentation en ligne sur les rapports personnalisés à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederecources.

Rapports de jour ouvrable

 -> Jour ouvrable -> **Rapports de jour ouvrable**, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Instructions	Indique...
Détails sur le terminal	 – AFFICHER ou  – IMPRIMER votre rapport.	... toutes les transactions du jour ouvrable actuel.
Bilan de terminal	Comme ci-dessus.	... transactions pour le jour ouvrable actuel.
Sous-totaux du jour	Sélectionnez si le rapport porte sur un  – numéro d'identification personnel ou sur  – tous les numéros d'identification .  – AFFICHER ou  – IMPRIMER votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Détails sur l'utilisateur	Comme ci-dessus.	... transactions par type de carte, numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Bilan de l'utilisateur	Comme ci-dessus.	... transactions par type de carte, numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Transactions en stockage et retransmission non envoyées	 – AFFICHER ou  – IMPRIMER votre rapport.	... tous les détails de la transaction stockés qui n'ont pas été envoyés pour règlement.

Rapports de lot

F -> Jour ouvrable -> **Rapports de lot**, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Actions	Indique...
Détails du lot	Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter (F1 –PRÉC. ou F4 –ACTUEL) et comment vous voulez le recevoir (F1 –AFFICHER ou F4 –IMPRIMER).	... détails des transactions par type de carte pour le lot actuel ou précédent.
Bilan de lot	Comme ci-dessus.	... détails des transactions par type de carte pour le lot actuel ou précédent.

Dépannage

Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème après avoir suivi les étapes suivantes, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
Mauvaise communication	<ol style="list-style-type: none">1. Il y a eu un échec de communication après l'initiation de la transaction.2. Vérifiez les branchements.3. Appuyez sur  et réessayez.
Les cartes à puce ne sont pas traitées	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.
L'écran est vide	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que le câble d'alimentation est bien branché au port d'alimentation et dans la prise électrique.
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez de passer la carte plus rapidement ou plus lentement, ou du haut du lecteur vers vous.2. Demandez une autre forme de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.
L'imprimante n'imprime pas	<ol style="list-style-type: none">1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si oui, vérifiez que le papier est bien chargé.
Engorgement de l'imprimante	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.

* Si le problème n'est pas résolu après avoir suivi les conseils ci-dessus, communiquez avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?

1. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans la prise électrique.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans le terminal.

Pourquoi l'icône de connexion ne s'affiche-t-elle pas sur l'écran d'attente?

Il existe deux méthodes de communication pour le terminal Freedom IV : ligne commutée ou téléphonique et DSL.

Si vous utilisez une connexion DSL et que vous ne voyez pas  ou que vous éprouvez des problèmes avec votre ligne commutée ou téléphonique, vérifiez ce qui suit :

Connexion par ligne commutée ou téléphonique	Connexion Internet DSL
<ol style="list-style-type: none">1. Votre ligne téléphonique fonctionne-t-elle correctement?2. Assurez-vous que le terminal est bien branché dans une prise téléphonique.	<ol style="list-style-type: none">1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-la à l'aide d'un autre appareil.2. Votre câble Internet est-il branché correctement? Débranchez-le et rebranchez-le.3. Votre modem ou routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez et rebranchez votre modem ou routeur et attendez trois à quatre minutes.

Référence

Entrer des lettres et des caractères spéciaux

Chaque fois qu'on vous demande d'entrer une lettre ou un caractère spécial, par exemple, pour créer une bannière de reçu ou un code d'identification de l'utilisateur, suivez ces étapes. Appuyez sur  pour changer une entrée.

Lettres	Espaces	Caractères spéciaux
<ol style="list-style-type: none">1. Appuyez sur .2. Appuyez sur la touche qui comporte la lettre voulue. Par exemple, appuyez sur  pour entrer la lettre C.3. Appuyez sur la touche du numéro jusqu'à ce que la lettre voulue soit affichée.	<ol style="list-style-type: none">1. Appuyez sur  deux fois.	<ol style="list-style-type: none">1. Appuyez sur .2. Appuyez sur  trois fois.3. Faites défiler jusqu'au caractère voulu avec les touches  et  (gauche / droite) et la touche fléchée (haut / bas), et appuyez sur .

Raccourcis pour transaction financière

ÉCRAN DES TRANSACTIONS

Transaction	
Achat	
Facture ouverte/préautorisée	
Facture avec autorisation pour recharge	
Facture	
Facture terminée préautorisée	
Annuler	
Remboursement	
Achat par téléphone ou par courrier	
Achat au comptant	
Imposer une transaction après l'achat ----->	Achat
	Préautorisation
	Facture avec autorisation pour recharge
	Achat par téléphone ou par courrier

Votre terminal pourrait afficher un ordre de menu différent ou des options que vous n'utilisez pas. Ces options non utilisées sont désactivées.

Structure du menu

MENU PRINCIPAL 	NIVEAU 2	NIVEAU 3
Jour ouvrable	Fermeture de la journée Démarrer une journée Transaction hôte ----->	Sous-totaux du lot Fermeture du lot
	Rapports de jour ouvrable ----->	Détails sur le terminal Bilan de terminal Sous-totaux du jour Détails sur l'utilisateur Bilan de l'utilisateur Statut de préautorisation ou de facture Facture préautorisée ouverte Totaux de pourboire Transactions en stockage et retransmission non envoyées Totaux de remise différée Rapports du magasin Totaux de remise

	Rapports de lot ----->	Détails sur le terminal Bilan de terminal
	Rapports personnalisés ----->	Détails de la transaction Totaux Statut de préautorisation ou de facture
Carte-cadeau	Les options varient selon le programme de carte-cadeau	--
Paieement fractionné	--	--
Programme de fidélité	Les autres options varient selon le programme de fidélité	--
Crédit immédiat	--	--
Réimprimer le reçu	Rapport de fin de journée Dernier reçu -----> Reçu précédent	Copie du commerçant Copie du client
Rappel de transaction	Numéro de suivi Détails Montant Numéro de compte Numéro de facture Préautorisation ouverte ----->	Numéro de facture Détails
Fonction d'administrateur	Connexion/déconnexion Réinitialiser le numéro de facture Connex/déconn FAI Configuration de connexion -----> Téléchargement de paramètres ---> Mode de formation -----> Réinitialiser la date/l'heure Rapport de configuration -----> Téléchargement de logiciel Diagnostics -----> Renseignements du système	Type de connexion Info FAI Indicatif Param hôte 1 Param hôte 2 Entrer Quitter Communications Personnalisation Paramètres de l'hôte 1 Paramètres de l'hôte 2 Champ des intervalles de la carte EMV Rapport

Courrier prioritaire	Vérifier les messages Lire les messages Supprimer les messages de la boîte de réception Supprimer tous les messages	--
Personnalisation	Configuration de l'identifiant -----> Bannière du reçu Publicité du clavier d'identification personnelle Langue Identifiant/mot de passe -----> Remise différée -----> Caractéristiques de la ligne ----->	Ajouter Modifier le mot de passe Voir et supprimer Rapport de l'identifiant Désactiver Activer l'identifiant Activer l'identifiant/le mot de passe Permettre la remise différée Désactiver la remise différée Par ligne commutée Établir la tonalité
Entretien	--	--

Rangement du terminal, du clavier d'identification personnelle et du lecteur de cartes

- Ils doivent être rangés à une température située entre 0 et 50 °C.
- Ne les laissez pas à l'extérieur la nuit, particulièrement en hiver.

Entretien du terminal, du clavier d'identification personnelle et du lecteur de cartes

- Ne les placez pas sur une surface magnétisée — cela pourrait entraîner une défaillance.
- Nettoyez-les régulièrement à l'aide d'un linge humide afin que rien ne coule dans les composants internes.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour nettoyer les lecteurs de cartes à puce et de cartes magnétiques.

Cette page a été laissée vide intentionnellement

Cette page a été laissée vide intentionnellement

Information sur le centre d'appels

Veillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

Autorisation :

24 heures par jour, sept jours par semaine

Questions à propos du terminal :

24 heures par jour, sept jours par semaine

Questions générales sur les commerçants :

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HNE

Fournitures d'imprimante et d'équipement :

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h HNE

Centre de ressources

Ce guide couvre les renseignements les plus utilisés pour vous aider à démarrer rapidement. Votre terminal est doté d'autres fonctionnalités que vous pouvez explorer sur notre portail de documentation.

www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/Centrederesources

