

Logiciel Merchant PC de TD

Guide du commerçant



Logiciel Merchant PC :

- avec clavier NIP
- sans clavier NIP



Copyright © 2010 Banque Toronto-Dominion

Cette publication confidentielle est la propriété de la Banque Toronto-Dominion, et est uniquement destinée à l'usage des commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée en tout ou en partie, pour toute autre utilisation sans autorisation écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications à tout moment et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est en aucun cas responsable de l'utilisation par les clients commerçants de l'information contenue dans cette publication, incluant sans toutefois s'y limiter les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits détenus par des tiers et résultant d'une telle utilisation.

Table of Contents

Bienvenue aux Solutions aux commerçants TD	1
Objet du présent guide.....	1
Aperçu	1
Spécifications du système.....	1
Sécurité	2
Respect de la confidentialité du titulaire de la carte.....	2
Protection contre la fraude relative aux titulaires de cartes de crédit	2
Quand faut-il appeler pour obtenir une autorisation de titulaire de carte?	2
Quand utiliser votre imprimante	3
Stockage des reçus des titulaires de cartes	3
Contestations de débits	3
Utilisation du Logiciel	4
Menu de l'utilisateur.....	4
<i>Ouverture de session</i>	4
<i>Fermeture de session</i>	4
Écran principal	4
Boutons de transaction	5
Boutons de fonction.....	5
Introduction d'information	6
Le clavier NIP (facultif).....	7
Vue - iPP320	7
Transactions Financières.....	8
Achat (crédit).....	8
Achat (débit).....	8
Transaction par courrier ou téléphone.....	9
Préautorisation.....	9
Préautrisation complétée	10
Annulation	10
Remise	10
Achat (passation imposée) (si cela est permis)	11
Transaction par téléphone ou courrier (passation imposée) (si cela est permis)	11
Bilan de vos transactions	12
<i>Votre fenêtre de bilan</i>	12
<i>Étapes du bilan</i>	12
<i>Fermeture de magasin</i>	13

Rapports	13
Code d'utilisateur.....	13
Détails sur le terminal	14
Champs des rapports détaillés.....	14
Rapport de terminal détaillé.....	15
Rapport de code d'utilisateur.....	15
Mode de paiement	16
Type de transaction.....	16
Fenêtre de sélection de lot.....	17
Retraits au terminal.....	17
Retraits par code d'utilisateur	18
Total pourboire par terminal.....	18
Total pourboire par code d'utilisateur.....	19
Bilan terminal	19
Bilan code d'utilisateur	20
 Options du menu d'administration	 21
Téléchargement des paramètres	21
Diagnostics.....	21
Modifier les paramètres existants.....	21
 Messages du logiciel.....	 22
 Contrat.....	 25

Bienvenue aux Solutions aux commerçants TD

Nous vous félicitons d'avoir choisi un logiciel de Solutions aux commerçants TD. La présente documentation destinée aux commerçants contient des renseignements utiles sur votre équipement ainsi que sur les Solutions aux commerçants TD. Vous y trouverez également des indications sur la façon de communiquer avec nous si vous avez des questions.

Objet du présent guide

Ce guide fournit les directives relatives à l'utilisation et à la fonctionnalité du logiciel Merchant PC de la TD dans le cadre du traitement des transactions par carte de crédit, carte de débit et autres types de cartes acceptés. Il fournit également des directives générales relatives à l'administration des cartes de crédit et de débit.

Les services aux commerçants VisaMD, Débit InteracMD ou MastercardMD qui vous sont offerts par les Solutions aux commerçants TD sont régis par la Convention de Solutions aux commerçants TD et toute autre entente associée aux services que nous pouvons vous procurer. L'utilisation du logiciel Merchant PC liée à la prestation de services aux commerçants par une tierce partie est régie par toute entente conclue avec cette tierce partie.

Aperçu

Le logiciel Merchant PC de la TD offre des possibilités d'autorisation automatique de cartes de crédit et de débit ainsi que de saisie de factures. L'imprimante permet aux titulaires de cartes d'obtenir des reçus et des rapports imprimés qui font état de toutes leurs transactions facturées. Le clavier NIP est utilisé par le titulaire lors de ses transactions de cartes de débit pour glisser sa carte, sélectionner son compte et entrer son NIP (numéro d'identification personnel). Il est aussi utilisé pour glisser une carte de crédit lors d'une transaction.

Pour traiter les transactions d'un titulaire de carte, il faut sélectionner les types de carte et de transaction appropriés, saisir les renseignements concernant la transaction, glisser la carte dans le lecteur du clavier NIP ou entrer manuellement le numéro de la carte de crédit et cliquer sur un bouton de fonction.

La première étape du bilan, le « Rapport de bilan du logiciel », indique toutes les transactions traitées durant la période sélectionnée. La deuxième étape, la « Fermeture du magasin », transmet toutes les transactions aux comptes bancaires appropriés et fixe tous les totaux à zéro. Pour accéder à d'autres options de bilans et de rapports, effectuez le choix approprié dans le menu.

Toutes les transactions disponibles sont décrites dans le Guides de référence rapide et dans la section sur les transactions financières.

Spécifications du système

Voici les spécifications minimales pour l'ordinateur sur lequel vous installerez le logiciel :

1. Windows XP (avec ensemble de services 3) ou Vista (avec ensemble de services 2) ou Windows 7 ou Windows 8.1 ou Windows 10
2. Branchement USB (pour le clavier NIP)
3. Connexion DSL ou autre connexion haute vitesse
4. Clavier NIP certifié (fourni par la TD) pour le traitement des transactions par carte de débit et de crédit
5. Logiciel ou matériel coupe-feu du commerce (**obligatoire**)
6. Logiciel antivirus (**obligatoire**)

Sécurité

Pour bloquer l'accès non autorisé aux renseignements du titulaire de la carte, votre ordinateur doit être muni d'un logiciel ou de matériel coupe-feu, configuré de manière appropriée et d'un logiciel antivirus fonctionnel, lié à un fichier de spécification de virus à jour. Le logiciel Merchant PC de la TD peut être utilisé pour traiter des transactions non autorisées, incluant des débits non autorisés dans le compte du commerçant.

Le commerçant a la responsabilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité du logiciel, des codes d'accès et des mots de passe des utilisateurs ainsi que d'empêcher les utilisations non autorisées. Le commerçant sera tenu responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou des codes d'utilisateur et des mots de passe des utilisateurs. Il est possible d'appliquer différents niveaux de sécurité selon le type de transaction en soumettant une demande au service de soutien de Solutions aux commerçants TD.

Respect de la confidentialité du titulaire de la carte

Souvenez-vous que vous devez assurer la confidentialité des renseignements personnels de vos clients pour les protéger des fraudes par carte de crédit. La compagnie Visa exige que les commerçants protègent les données de compte et de transaction des titulaires de carte, y compris le nom du titulaire, le numéro de la carte et les renseignements en relief, codés ou inscrits sur les cartes Visa (ci-après appelés « information »), conformément aux **Normes de sécurité concernant les comptes** de Visa. Vous ne pouvez pas utiliser cette information à d'autres fins que le traitement des transactions autorisées par le titulaire de la carte. L'information doit être conservée dans un endroit sûr, et seul le personnel autorisé doit pouvoir y avoir accès. L'information qui doit être mise au rebut doit d'abord être détruite et rendue illisible. Si vous prenez des dispositions avec une tierce partie pour la cueillette, le traitement ou le stockage de l'information, vous devez conclure avec cette tierce partie un contrat écrit exigeant le respect des **Normes de sécurité concernant les comptes** de Visa. Vous devez permettre aux Solutions aux commerçants TD ou à Visa d'inspecter vos locaux et vous assurer qu'ils peuvent inspecter les locaux de toute tierce partie pour vérifier si l'information y est conservée et traitée de manière sécuritaire. Pour de plus amples renseignements, vous pouvez consulter les **Normes de sécurité concernant les comptes** de Visa, sur le site Web www.visa.com, ou communiquer avec Solutions aux commerçants TD.

Protection contre la fraude relative aux titulaires de cartes de crédit

Ce logiciel a été conçu pour vous protéger davantage contre la fraude relative aux titulaires de cartes. Le logiciel Merchant PC de la TD peut accepter des cartes de crédit à bande magnétique et à puce. Le clavier NIP fourni par Solutions aux commerçants TD est muni d'un lecteur de cartes à puce pour lire les cartes à puce, et d'un lecteur de bandes magnétiques pour lire les cartes à bande magnétique. Lorsque la carte de crédit est glissée dans le lecteur de cartes à puce, le titulaire de carte peut être invité à entrer un NIP (numéro d'identification personnel) ou à signer un reçu. Dans le cas des transactions réglées par carte à bande magnétique, veuillez vérifier le numéro de la carte de crédit et la signature apposée sur la carte de crédit en regard de la copie du commerçant du reçu. Lorsque la carte de crédit est glissée dans le clavier NIP, le numéro du titulaire de carte et la date d'expiration s'affichent automatiquement à l'écran. Le logiciel ne traitera la transaction que lorsque l'utilisateur aura cliqué sur la touche **OK**. Cette étape permet au commerçant de vérifier si les numéros affichés à l'écran correspondent à ceux qui figurent sur la carte.

Procédez toujours à cette vérification et comparez toujours la signature apposée par le titulaire sur le reçu avec celle qui figure au dos de la carte.

Quand faut-il appeler pour obtenir une autorisation de titulaire de carte?

- **Lorsque le message APPEL POUR AUT. s'affiche** – ne tentez pas de traiter la transaction de nouveau. Cliquez sur la touche **EFFACER** et appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.
- **Lorsque le numéro de carte affiché à l'écran ne correspond pas au numéro indiqué sur la carte** – cliquez sur la touche **ANNUL** et appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.

Logiciel Merchant PC – Guide du commerçant

Demandez une autorisation de CODE 10. Dans cette situation, il se peut que la carte soit frauduleuse. Le CODE 10 informera l'institution financière de cette possibilité.

- **Lorsque la signature du titulaire de carte sur le reçu ne correspond pas à celle qui se trouve au dos de la carte** – appelez pour obtenir une autorisation vocale. Demandez une autorisation de CODE 10. L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la carte est utilisée par la bonne personne. Elle vous indiquera également comment procéder.
- **Si vous avez le moindre doute quant à la validité d'une carte ou d'une transaction, n'hésitez pas à appeler pour obtenir une autorisation.**

Quand utiliser votre imprimante

Vous devez utiliser votre imprimante dans chacune des situations suivantes :

- **Si vous êtes incapable de glisser la carte dans le lecteur du clavier NIP à cause d'un problème relatif à la bande magnétique de la carte** - Entrez la transaction manuellement, prenez l'empreinte de la carte pour la faire signer par le titulaire, indiquez les détails de la transaction sur la copie imprimée et agrafez le reçu imprimé à la copie signée.
- **Si votre imprimante ne fonctionne pas** – Prenez l'empreinte de la carte pour la faire signer par le titulaire et indiquez les détails de la transaction sur la copie imprimée.
- Si le système est en panne, le logiciel ne demande pas de numéro d'autorisation et vous recevez une autorisation téléphonique – Prenez l'empreinte de la carte et notez tous les détails de la transaction sur le reçu. Lorsque le système fonctionne de nouveau, entrez toutes les transactions imprimées manuellement en utilisant l'OPTION D'OPÉRATION IMPOSÉE DU MENU et agrafez toutes les transactions imprimées aux reçus imprimés.

Stockage des reçus des titulaires de cartes

Il incombe aux utilisateurs de conserver tous les reçus pour répondre aux demandes de renseignements des titulaires de cartes. La marche à suivre ci-dessous vous aidera à stocker les reçus d'une manière pratique.

1. Conservez les reçus en lieu sûr pendant au moins un an. Une bonne méthode consiste à classer les enveloppes par ordre chronologique dans un classeur sécuritaire.
2. Il est préférable de stocker les reçus des transactions dans un endroit sombre (reçus imprimés au moyen d'une imprimante thermique) et sécuritaire, dont l'accès est restreint.
3. Si vous avez plusieurs logiciels, utilisez une enveloppe séparée pour chacun.
4. Pour les transactions Visa, classez et stockez les reçus pendant au moins un an.
5. Pour les transactions par Débit Interac, stockez les reçus aussi longtemps que vous conserverez les bandes de caisse enregistreuse.
6. Si nous avons besoin d'une copie d'un reçu, faites-nous-la parvenir dans les huit jours. Conservez une copie du reçu pour vos dossiers.

Pour plus de détails au sujet de vos responsabilités en matière de protection des renseignements des titulaires de cartes, veuillez vous reporter à la page 3. Les délais de stockage et de réponse prescrits concernent strictement Solutions aux commerçants TD et peuvent varier d'une institution financière à une autre.

Contestations de débits

Si un client porte plainte parce qu'une transaction prétendument erronée a été effectuée par carte de débit, sa plainte doit être transmise à son institution financière pour que celle-ci corrige le problème. Les utilisateurs seront responsables de toutes les tentatives de correction de comptes de cartes de débit et ne seront pas remboursés si un remboursement en espèces est accordé au client.

Utilisation du Logiciel

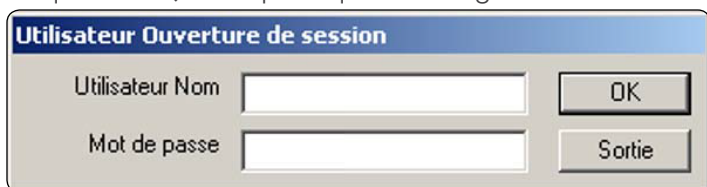
Cette section fournit une introduction à l'écran principal du logiciel. Elle décrit la mise en page et donne des instructions pour l'utilisation des boutons. Les instructions pour les transactions des clients les plus courantes et les opérations de fermeture sont fournies dans le guide de référence rapide. Les instructions pour les transactions que vous utiliserez moins souvent sont fournies dans la section intitulée Transactions financières.

Menu de l'utilisateur

Ouverture de session

Cette fenêtre s'affiche uniquement si le commerçant active l'option **Ouverture de session** requise dans la configuration des données du commerçant. Toutes les entrées sont sensibles à la casse. Inscrivez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur. Si l'utilisateur ouvre une session pour la première fois, son mot de passe sera **temp**. Cliquez sur **OK**. Après avoir cliqué sur **OK**, les utilisateurs qui ouvrent une session pour la première fois verront la fenêtre de **changement de mot de passe** s'afficher. Sinon, l'écran principal du logiciel apparaîtra.

Cliquez sur **Quitter** pour quitter le logiciel.



Fermeture de session

Cette fenêtre est disponible uniquement si le commerçant active l'option « Ouverture de session requise » dans la configuration des données du commerçant. Elle permet de fermer la session de l'utilisateur actuel et d'afficher la fenêtre d'**ouverture de session**.

Écran principal

Votre écran comporte quatre sections principales :

1. Les boutons de transaction sont situés dans le coin supérieur gauche.
2. Les boutons de fonction sont situés dans le coin inférieur gauche.
3. L'introduction d'information se trouve dans le coin supérieur droit.
4. La zone de visualisation des messages se trouve dans le coin inférieur droit.



Boutons de transaction

Si une description abrégée est inscrite sur un bouton, laissez le curseur sur celui-ci durant une seconde pour qu'une description complète s'affiche.

Crédit	Sert à traiter une transaction par carte de crédit.
Débit	Sert à traiter une transaction par carte de débit.
Achat	Sert à imputer le montant d'un achat ordinaire à la carte de crédit ou de débit du client. N'utilisez pas cette option pour les transactions postales ou téléphoniques.
Préautorisation	Sert à réserver des fonds sur la carte de crédit d'un client pour compléter une transaction plus tard.
Achat pass imposée	Sert à imputer le coût d'un achat autorisé par téléphone à la carte de crédit d'un client.
Annuler	Sert à annuler une transaction dans le compte d'un titulaire de carte.
Remise	Sert à rembourser de l'argent dans le compte du titulaire de carte.
Trans courrier/tél	Sert à imputer le montant d'une transaction faite par courrier ou par téléphone à la carte de crédit d'un client.
Préaut compl	Sert à imputer le montant d'une transaction préautorisée à la carte de crédit d'un client.
Pass imposée courrier/tél	Sert à imputer un achat fait par téléphone ou courrier, autorisé vocalement, à la carte de crédit d'un client.

Si votre entreprise utilise un clavier NIP, toutes les entrées manuelles de carte de crédit doivent être effectuées sur celui-ci, et non à l'écran.

Boutons de fonction

Traitement	Envoie la transaction au clavier NIP pour que la carte soit insérée, glissée, tapée ou saisie manuellement .
Réimpression	Réimprime le reçu de la dernière transaction complétée avec succès. Cette fonction est disponible uniquement pour la transaction en cours, et ce, jusqu'à ce que l'on clique sur le bouton Effacer ou Suivant. Suivant : Efface tous les champs à l'écran tout en conservant en mémoire le type de transaction en cours (à l'exception d'une transaction finalisée – dans ce cas, l'écran affichera automatiquement un achat par carte de crédit).
Suivant	Efface tous les champs de l'écran et reste sur le type de transaction en cours (sauf pour une transaction terminée, qui par défaut est un achat par carte de crédit).
Effacer	Efface tous les champs à l'écran et affiche automatiquement un achat par carte de crédit ou de débit.

Introduction d'information

Numéro de facture	Indique le numéro de facture d'une transaction. Si ce champ est configuré afin d'être créé automatiquement, le numéro s'affichera en gris et ne pourra pas être modifié.
Montant	Sert à saisir le montant de la transaction.
Pourboire	Sert à entrer le pourcentage ou le montant en dollars des transactions (voir la fenêtre Données sur le commerçant pour déterminer si cela est permis). Comme le champ s'efface après le choix du type de pourboire, il faut choisir le type de pourboire avant d'en saisir la valeur. % Si ce type de pourboire est choisi, il indique que le montant inscrit dans le champ Pourboire est un pourcentage de la somme inscrite dans le champ Montant qu'il faut ajouter au montant de la transaction. \$ Si ce type de pourboire est choisi, il indique que le montant inscrit dans le champ Pourboire est un montant en dollars à ajouter au montant de la transaction.
Retrait	Le montant en dollars (au dollar près) à remettre en espèces au client à la fin de la transaction par carte de débit (voir la fenêtre Données sur le commerçant pour déterminer si cela est permis).
Montant total	La somme des champs Montant, Pourboire et Retrait. Cette somme sera portée au compte du titulaire de carte.
Numéro d'autorisation	Permet d'entrer un numéro d'autorisation obtenu vocalement.
Numéro de carte	Permet d'entrer manuellement le numéro d'une carte de crédit.
Date d'expiration	Permet d'entrer manuellement la date d'expiration d'une carte de crédit. Il faut la saisir sous le format MMAA (comme elle est indiquée sur la carte de crédit).

Le clavier NIP (facultatif)

Le clavier NIP sert à traiter des transactions par cartes de crédit ou de débit, qui sont insérées, glissées ou passées ou encore saisies manuellement (si cela est permis), de manière à assurer la protection des renseignements des titulaires de cartes. Si vous n'avez pas de clavier NIP, vous devez traiter manuellement les transactions par cartes de crédit.

Les touches du clavier NIP sont décrites brièvement ci-dessous.

OK (Touche vert)	Le client utilise cette touche pour autoriser les transactions.
Canc/Annul (Touche rouge)	Le client utilise cette touche pour annuler une transaction (avant d'appuyer sur OK).
Cheq et Sav/EP	Le client utilise ces touches pour sélectionner le compte auquel il souhaite accéder.
Corr (Touche jaune)	Le client utilise cette touche pour corriger une entrée erronée.

Vue - iPP320

1. Touches de fonction

Les touches **F1** et **F4** sont utilisées pour sélectionner des options à l'écran.

2. Touches de navigation

Utilisez les touches fléchées **F2** et **F3** pour naviguer sur l'écran et dans les menus.

3. Touches de commande

- **Annuler**
- **Correction**
- **OK (ou Entrée)**

4. Lecteurs de carte

- a) Cartes à puce à insérer
- b) Cartes sans contact
- c) Cartes à glisser



Transactions Financières

Achat (crédit)

1. Cliquez sur **Crédit**.
2. Cliquez sur **Achat**.
3. Entrez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis).
4. Entrez le **montant**.
5. Sélectionnez le **type de pourboire** et entrez le **montant/pourcentage du pourboire** (si cela est permis ou requis).
6. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **insérer, glisser, passer** ou **saisie manuelle**.

Insérer, glisser ou passer (clavier NIP)

- a) Suivez les invites au clavier NIP. Allez à l'étape 7.

Saisie manuelle (clavier NIP)

Cette fonction est désactivée par défaut. Vous devez téléphoner au service de soutien de Solutions aux commerçants TD pour activer la saisie manuelle au clavier NIP.

- b) Entrez le **numéro de compte** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- c) Entrez la **date d'expiration** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- d) Entrez le **code de sécurité de la carte (CVD)** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.

Ce numéro à trois ou quatre chiffres figure généralement au dos de la carte de crédit. Allez à l'étape 7.

Saisie manuelle (sans clavier NIP)

- a) Entrez le **numéro de compte** à l'écran.
 - b) Entrez la **date d'expiration** à l'écran.
 - c) Entrez le **code de sécurité de la carte (CVD)** à l'écran.
 - d) Si la fenêtre de **vérification du numéro de la carte** s'affiche, comparez le numéro de la carte affiché au numéro de la carte en relief et vérifiez s'ils sont identiques. Allez à l'étape 7.
 - e) Cliquez sur **Traitement**.
7. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.
 8. Une fois la transaction terminée, cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Achat (débit)

1. Cliquez sur **Débit**.
2. Cliquez sur **Achat**.
3. Entrez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis) et appuyez sur **OK**.
4. Entrez le **montant** et appuyez sur **OK**.

5. Sélectionnez le **type de pourboire**, entrez le **montant/pourcentage du pourboire** et appuyez sur **OK** (si cela est permis ou requis).
6. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **insérer**, **glisser** ou **passer**. Suivez les invites au clavier NIP.
7. Entrez le **montant du retrait** (si cela est permis ou requis) et appuyez sur **OK**. Les retraits ne sont pas permis lorsque la carte de débit est passée.
8. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.
9. Une fois la transaction terminée, cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Transaction par courrier ou téléphone

1. Cliquez sur **Crédit**.
2. Cliquez sur **Courrier/téléphone**.
3. Entrez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis).
4. Entrez le **montant**.
5. Sélectionnez **Courrier** ou **Téléphone** ou si vous utilisez un clavier NIP, sélectionner **F1 – Courrier** ou **F4 – Téléphone**. Si votre configuration n'inclut pas les fonctions transaction par courrier et transaction par téléphone, vous ne verrez pas cette l'étape 5, mais les sous-étapes appropriées s'afficheront pour l'opération ci-dessous.

Courrier

- a) Entrez le **numéro de la carte**.
- b) Entrez la **date d'expiration**.

Téléphone

- a) Entrez le **numéro de la carte**.
- b) Entrez la **date d'expiration**.
- c) Entrez le **code de sécurité de la carte** (CVD). Il s'agit du code à 3 ou à 4 chiffres imprimé au recto ou au verso de la carte.

6. Cliquez sur **Traitement**.
7. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.
8. Une fois la transaction terminée cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Préautorisation

1. Cliquez sur **Crédit**.
2. Cliquez sur **Préautorisation**.
3. Entrez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis).
4. Entrez le **montant**.
5. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **insérer**, **glisser**, **passer** ou **saisie manuelle**.

Glisser (clavier NIP)

- a) Suivez les invites au clavier NIP. Allez à l'étape 6.

Saisie manuelle (clavier NIP)

Cette fonction est désactivée par défaut. Vous devez téléphoner au service de soutien de Solutions aux commerçants TD pour activer la saisie manuelle au clavier NIP.

a) Entrez le **numéro de compte** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.

b) Entrez la **date d'expiration** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.

c) Entrez le **code de sécurité de la carte (CVD)** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.

Ce numéro à trois ou quatre chiffres figure généralement au dos de la carte de crédit. Allez à l'étape 6.

d) Cliquez sur **Traitement**.

6. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.

7. Une fois la transaction terminée, cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Préautrisation complétée

1. Cliquez sur **Crédit**.

2. Cliquez sur **Préaut compl.**

3. Cliquez sur la transaction ou choisissez un critère de recherche, entrez une valeur et cliquez sur **Trouver suiv.** jusqu'à ce que la transaction recherchée soit trouvée.

4. Cliquez sur **Sélectionner**.

5. Entrez le **montant** s'il est différent de celui préautorisé.

6. Entrez le **pourboire**.

7. Cliquez sur **Traitement**.

8. Cliquez sur **Annuler** pour quitter la transaction quand vous avez terminé.

Annulation

1. Cliquez sur **Crédit** ou **Débit**.

2. Cliquez sur **Annuler**.

3. Choisissez le **type de transaction** à annuler.

4. Cliquez sur la **transaction** ou choisissez un critère de recherche, entrez une **valeur** et cliquez sur **Trouver suiv.** jusqu'à ce que la transaction recherchée soit trouvée.

5. Cliquez sur **Sélectionner**.

6. Transaction de débit – glissez la carte dans le lecteur du clavier NIP.

7. Cliquez sur **Annuler** pour quitter la transaction quand vous avez terminé.

Remise

1. Cliquez sur **Crédit** ou **Débit**.

2. Cliquez sur **Remise**.

3. Saisissez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis).

4. Entrez le **montant**.

5. Cliquez sur **Traitement** et **glissez la carte** dans le lecteur ou **entrez manuellement** le numéro de la carte et la **date d'expiration** puis cliquez sur **Traitement**.

6. Une fois la transaction terminée cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Achat (passation imposée) (si cela est permis)

1. Cliquez sur **Crédit**.
2. Cliquez sur **Achat (pass imposée)**.
3. Entrez le **montant**.
4. Sélectionnez le **type de pourboire** et entrez le **montant/pourcentage du pourboire** (si cela est permis ou requis).
5. Entrez le **numéro d'autorisation**.
6. Saisissez manuellement l'information relative à la carte de crédit.

Saisie manuelle (clavier NIP)

Les fonctions Achat (pass imposée) et Saisie manuelle doivent être accessibles pour que vous puissiez utiliser le clavier NIP.

- a) Entrez le **numéro de compte** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** au clavier et appuyez sur **OK**.
- c) Entrez le **CVD** au clavier NIP et appuyez sur **OK**.

Ce numéro à trois ou quatre chiffres figure généralement au dos de la carte de crédit. Allez à l'étape 7.

Saisie manuelle (sans clavier NIP)

- a) Entrez le **numéro de compte** à l'écran.
- b) Entrez la **date d'expiration** à l'écran.
- c) Entrez le **code de sécurité de la carte (CVD)** à l'écran.

Si la fenêtre de vérification du numéro de la carte s'affiche, comparez le numéro de la carte affiché au numéro de la carte en relief et vérifiez s'ils sont identiques. Allez à l'étape 7.

- d) Cliquez sur **Traitement**.

7. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.
8. Une fois la transaction terminée, cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Transaction par téléphone ou courrier (passation imposée) (si cela est permis)

1. Cliquez sur **Crédit**.
2. Cliquez sur **Pass imposée courrier/tél**.
3. Entrez le **numéro de la facture** (si cela est permis ou requis).
4. Entrez le **montant**.
5. Sélectionnez **Courrier** ou **Téléphone** ou si vous utilisez un clavier NIP, sélectionnez **F1 – Courrier** ou **F4 – Téléphone**. Si votre configuration n'inclut pas les fonctions transaction par courrier et transaction par téléphone, vous ne verrez pas cette l'étape 5, mais les sous-étapes appropriées s'afficheront pour l'opération ci-dessous.

Courrier

- a) Entrez le **numéro de la carte**.
- b) Entrez la **date d'expiration**.

Téléphone

- a) Entrez le **numéro de la carte**.
- b) Entrez la **date d'expiration**.
- c) Entrez le **code de sécurité de la carte** (CVD). Il s'agit du code à 3 ou à 4 chiffres imprimé au recto ou au verso de la carte.

- 6. Cliquez sur **Traitement**.
- 7. Cliquez sur **Réimpression** pour réimprimer la transaction.
- 8. Une fois la transaction terminée cliquez sur **Suivant** ou **Effacer**.

Bilan de vos transactions

Votre fenêtre de bilan

Votre fenêtre de bilan est configurée dans le système pour refléter l'heure de la journée à laquelle vous exécutez le plus souvent la procédure de fin de journée. Selon l'heure qui a été choisie dans votre fenêtre de bilan, vous recevrez le dépôt pour les totaux des cartes VISA et de débit le même jour ou le jour ouvrable suivant.

Vous devez effectuer une procédure de fin de journée chaque jour. Si la procédure de fin de journée est effectuée après l'heure stipulée dans votre fenêtre de bilan, tous les dépôts des cartes VISA, cartes de débit et autres cartes de crédit seront reportés au jour ouvrable suivant.

Si une procédure de fin de journée n'est pas effectuée, les totaux demeureront dans le terminal et s'ajouteront aux transactions du jour suivant. Les totaux s'accumuleront ainsi jusqu'à ce qu'une procédure de fin de journée soit effectuée.

Étapes du bilan

Il existe une méthode simple pour effectuer le bilan de votre terminal : la procédure de fin de journée. Voici les étapes de la procédure de fin de journée :

- 1. Fermeture du terminal pour déposer tous les totaux de cartes dans les comptes appropriés.
- 2. Impression des totaux de la journée par type de carte.
- 3. Impression de tous les rapports spécifiés dans la procédure de fin de journée.

Logiciel Merchant PC – Guide du commerçant

Fermeture de magasin

Ce rapport est généré automatiquement lorsque la Fermeture de magasin est terminée.

Rapport - Mise en concordance des hôtes

MERCH PC EMV
79 WELLINGTON ST
TORONTO, ON
MSK1A2

BALANCE ORDINATEUR CENTRAL

NBS6000000028

1/13/2011 2:34:03 PM

TOTAUX DES LOTS

Ord Cent Total :	\$26.79
Ord Cent Count :	3
Total du terminal :	\$26.79
Compte total du terminal :	3
Différence :	\$0.00

Imprimer

Fermer

Rapports

Code d'utilisateur

Fournit une liste de tous les utilisateurs et leurs niveaux.

Rapport - Nom d'utilisateur

Liste Des Gerrants

Jan 13 2011 02:37 PM

ID #	Operateur	Niveau
1	Super	Superviseur
2	Oper1	Operateur
3	Oper2	Operateur

Imprimer

Fermer

Détails sur le terminal

Ce rapport vous permet d'imprimer des rapports de plusieurs jours, y compris le lot ouvert en cours. Ce rapport est basé sur les sélections disponibles dans cette fenêtre.

The image shows a Windows-style dialog box titled "Sélection date/heure". It has three main sections. The "Date" section has two dropdown menus labeled "De :" and "À :", with values "1 /12/2011" and "1 /13/2011" respectively. The "Temps" section has two text boxes labeled "De :" and "À :", with values "00:00" and "13:38" respectively. The "Sélection" section contains four radio buttons: "Terminal ID", "Nom d'utilisateur", "Mode de paiement", and "Type d'opération". At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" and "OK".

Date	La date de début et de fin de la période du rapport. Un calendrier déroulant est disponible pour sélectionner les dates. Par défaut, il indiquera la date d'hier et celle d'aujourd'hui.
Heure	L'heure de début de la date de début et l'heure de fin de la date de fin de la période du rapport. Il s'agit d'une horloge de 24 h. Il faut saisir quatre chiffres pour indiquer le choix d'heure. Par défaut, ce champ indiquera l'heure actuelle sur l'ordinateur.
Sélection	Si aucune sélection n'est faite, toutes les transactions seront indiquées en ordre ascendant, selon la date et l'heure. Si une sélection est faite, le rapport est divisé selon les articles choisis. Veuillez noter que la sélection « Tous » est offerte parmi les options. Si un utilisateur ayant un accès d'opérateur sélectionne l'option « Tous », il ne pourra consulter que ses transactions. Si un code d'utilisateur, un mode de paiement ou un type de transaction n'a pas été utilisé durant la période choisie, cet élément ne sera pas affiché.

Champs des rapports détaillés

No de facture	Numéro de facture de la transaction
No de compte	Numéro de la carte ou du compte lié à la transaction
No d'aut.	Numéro d'autorisation obtenu pour la transaction
CTR	Code de transaction du type de transaction
TC	Type de carte utilisé lors de la transaction
Date	Date de la transaction
Heure	Heure de la transaction
Mont	Montant de la transaction

Rapport de terminal détaillé

Ce rapport indique tous les détails des transactions d'un terminal en ordre ascendant, selon la date et l'heure.

RAPPORT DÉTAILLÉ DU TERMINAL

TERMINAL ID: NBS600000028

DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:00:00
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:13:00

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100001	476173*****0010	019089
00 VI	20110113 12:34:47	\$5.00
100004	541333*****0020	598164
01 MC	20110113 12:42:48	\$10.00
100005	589297*****2002761	924404 B
00 DP	20110113 12:43:58	\$15.79
100007	362596*****46	913030
00 Din	20110113 12:48:44	\$6.00

Imprimer
Fermer

Rapport de code d'utilisateur

Ce rapport indique tous les détails des transactions par code d'utilisateur à un terminal en ordre ascendant, selon la date et l'heure.

RAPPORT DÉTAILLÉ PAR CODE ID D'UTILIS

NOM D'UTILISATEUR: 2

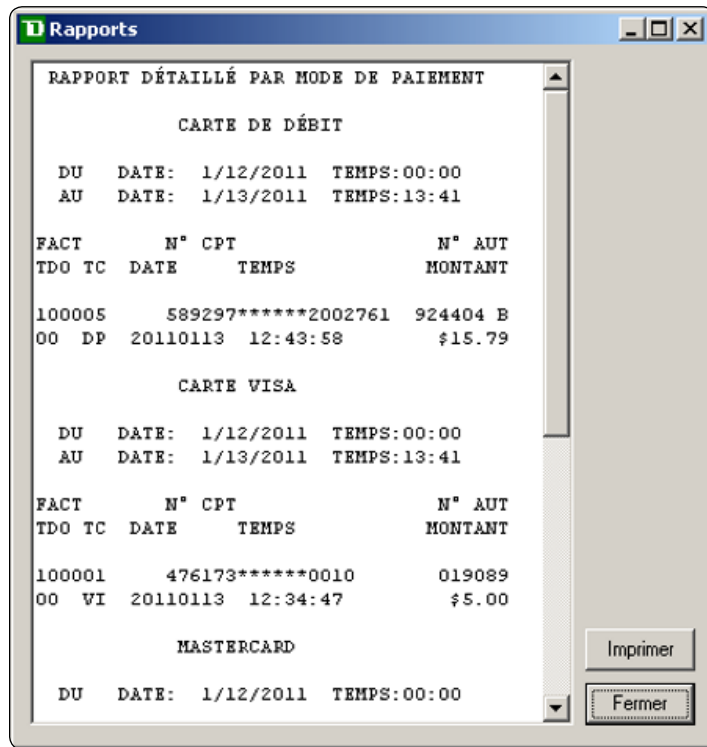
DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:00:00
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:13:38

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100001	476173*****0010	019089
00 VI	20110113 12:34:47	\$5.00
100004	541333*****0020	598164
01 MC	20110113 12:42:48	\$10.00
100005	589297*****2002761	924404 B
00 DP	20110113 12:43:58	\$15.79
100007	362596*****46	913030
00 Din	20110113 12:48:44	\$6.00

Imprimer
Fermer

Mode de paiement

Ce rapport indique tous les détails des transactions par mode de paiement à un terminal en ordre ascendant, selon la date et l'heure.



Rappports

RAPPORT DÉTAILLÉ PAR MODE DE PAIEMENT

CARTE DE DÉBIT

DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:00:00
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:13:41

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100005	589297*****2002761	924404 B
00 DP	20110113 12:43:58	\$15.79

CARTE VISA

DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:00:00
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:13:41

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100001	476173*****0010	019089
00 VI	20110113 12:34:47	\$5.00

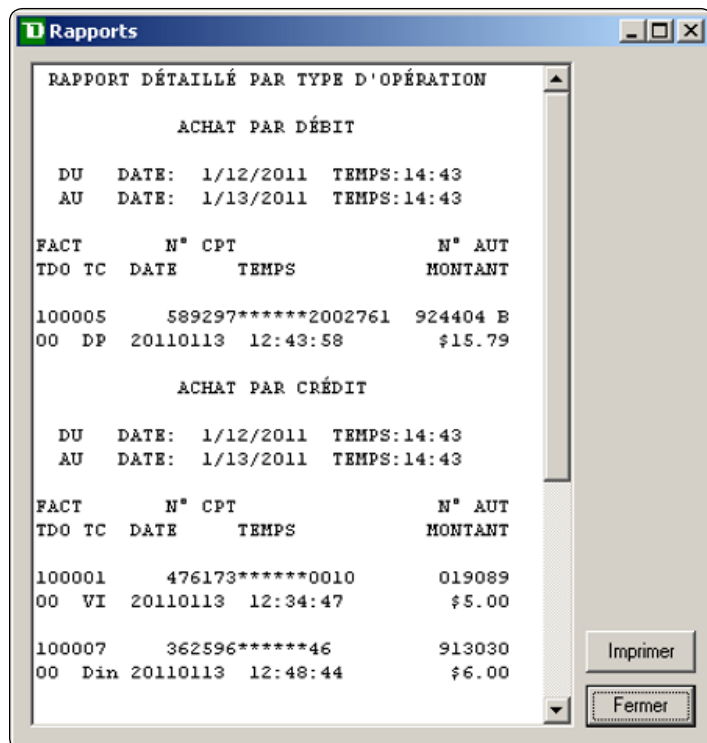
MASTERCARD

DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:00:00

Imprimer
Fermer

Type de transaction

Ce rapport indique tous les détails des transactions d'un certain type à un terminal en ordre ascendant, selon la date et l'heure.



Rappports

RAPPORT DÉTAILLÉ PAR TYPE D'OPÉRATION

ACHAT PAR DÉBIT

DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:14:43
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:14:43

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100005	589297*****2002761	924404 B
00 DP	20110113 12:43:58	\$15.79

ACHAT PAR CRÉDIT

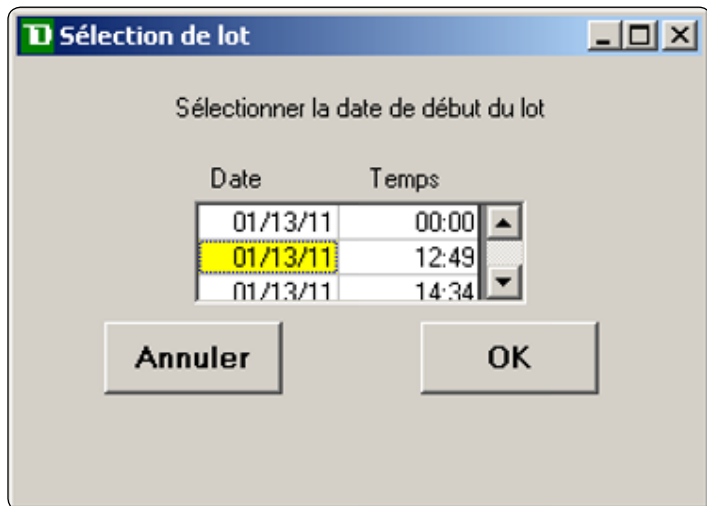
DU DATE: 1/12/2011 TEMPS:14:43
AU DATE: 1/13/2011 TEMPS:14:43

FACT	N° CPT	N° AUT
TDO TC	DATE	TEMPS
		MONTANT
100001	476173*****0010	019089
00 VI	20110113 12:34:47	\$5.00
100007	362596*****46	913030
00 Din	20110113 12:48:44	\$6.00

Imprimer
Fermer

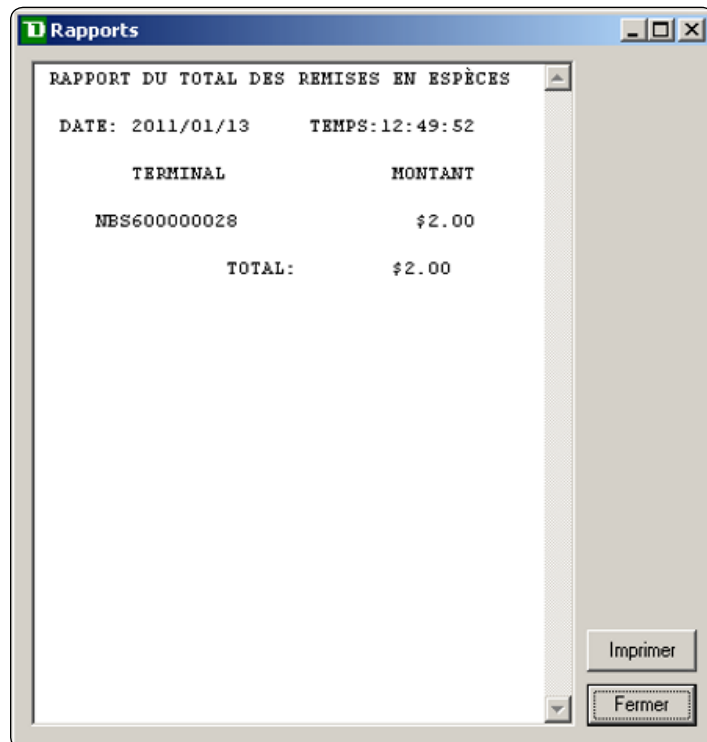
Fenêtre de sélection de lot

Cette fenêtre indique les lots qu'il est possible de sélectionner pour les six rapports mentionnés ci-dessous. Elle indique la date et l'heure de début du lot. Le dernier enregistrement affiché constitue le lot ouvert en cours : il ne peut être sélectionné pour ces rapports. Lors de l'ouverture de cette fenêtre, le dernier lot fermé sera surligné.



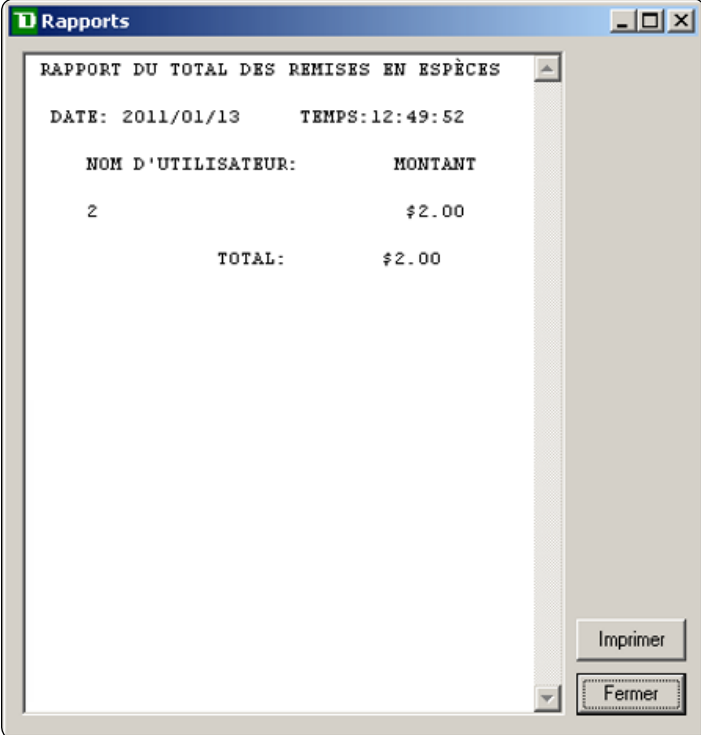
Retraits au terminal

Affiche ou imprime le total des retraits effectués à un terminal, dans le lot sélectionné. Cela n'est applicable que si vous effectuez des retraits.



Retraits par code d'utilisateur

Affiche ou imprime le total du montant des retraits effectués par un utilisateur dans le lot sélectionné, sur le terminal (si le rapport est demandé par un utilisateur ayant un code de superviseur, les totaux de tous les utilisateurs s'afficheront). Cela n'est applicable que si vous effectuez des retraits.

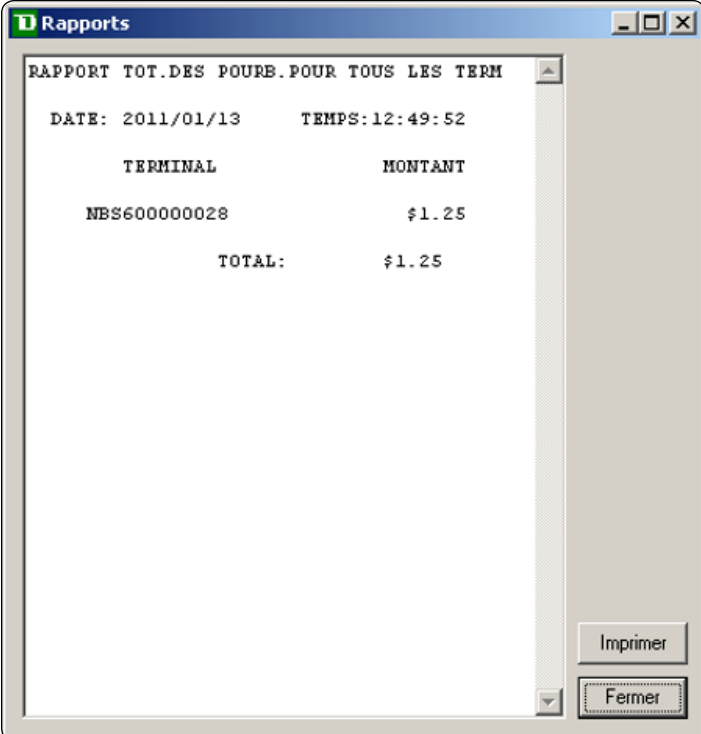


The screenshot shows a window titled 'Rapports' with a report titled 'RAPPORT DU TOTAL DES REMISES EN ESPÈCES'. The report displays the date '2011/01/13' and time '12:49:52'. It lists a single user with ID '2' and a total amount of '\$2.00'. At the bottom right, there are buttons for 'Imprimer' and 'Fermer'.

NOM D'UTILISATEUR:	MONTANT
2	\$2.00
TOTAL:	\$2.00

Total pourboire par terminal

Affiche ou imprime le total des pourboires effectués à un terminal, dans le lot sélectionné. Cela n'est applicable que si vous traitez des pourboires.

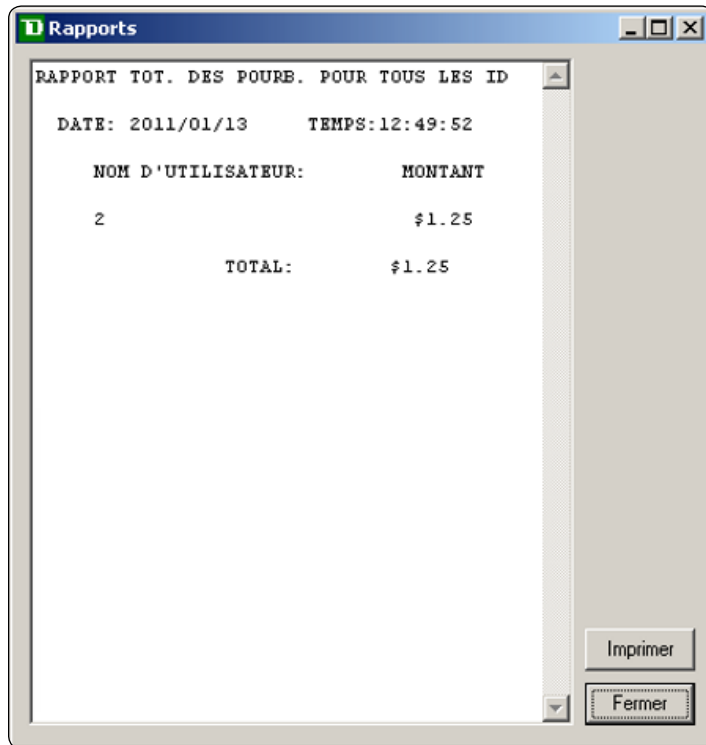


The screenshot shows a window titled 'Rapports' with a report titled 'RAPPORT TOT.DES POURB. POUR TOUS LES TERM'. The report displays the date '2011/01/13' and time '12:49:52'. It lists a single terminal with ID 'NBS600000028' and a total amount of '\$1.25'. At the bottom right, there are buttons for 'Imprimer' and 'Fermer'.

TERMINAL	MONTANT
NBS600000028	\$1.25
TOTAL:	\$1.25

Total pourboire par code d'utilisateur

Affiche ou imprime le total des pourboires effectués par un utilisateur dans le lot sélectionné, à un terminal (si le rapport est demandé par un utilisateur ayant un code de superviseur, les totaux de tous les utilisateurs s'afficheront). Cela n'est applicable que si vous traitez des pourboires.

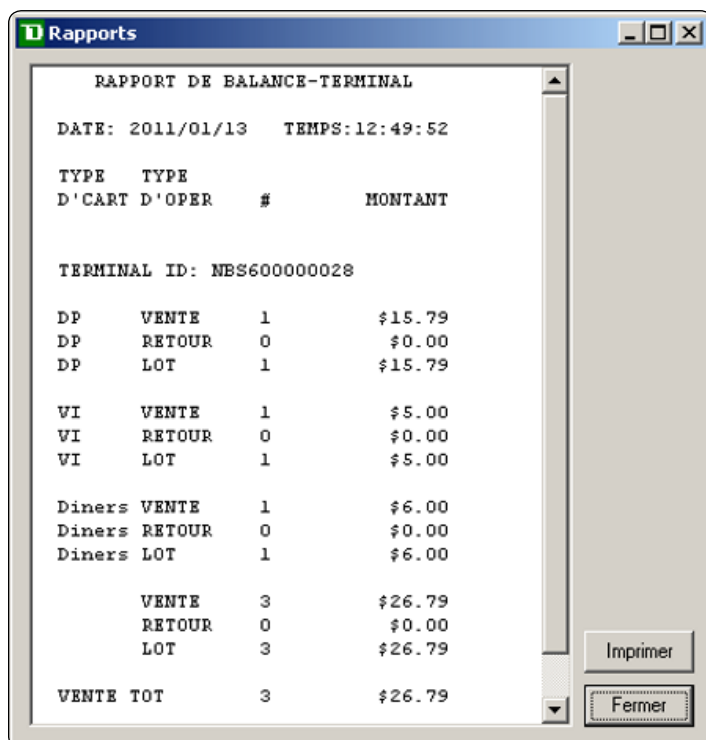


The screenshot shows a window titled 'Rapports' with a report titled 'RAPPORTE TOT. DES POURB. POUR TOUS LES ID'. The report displays the date '2011/01/13' and time '12:49:52'. It lists a user with ID '2' and a tip amount of '\$1.25', followed by a 'TOTAL' of '\$1.25'. At the bottom right, there are buttons for 'Imprimer' and 'Fermer'.

NOM D'UTILISATEUR:	MONTANT
2	\$1.25
TOTAL:	\$1.25

Bilan terminal

Affiche ou imprime le bilan du terminal par type de carte, dans le lot sélectionné.



The screenshot shows a window titled 'Rapports' with a report titled 'RAPPORT DE BALANCE-TERMINAL'. The report displays the date '2011/01/13' and time '12:49:52'. It lists transactions for a terminal with ID 'NBS6000000028'. The transactions are categorized by card type (DP, VI, Diners) and operation (VENTE, RETOUR, LOT). The total for 'VENTE' is '\$26.79'. At the bottom right, there are buttons for 'Imprimer' and 'Fermer'.

TYPE	TYPE	#	MONTANT
DP	VENTE	1	\$15.79
DP	RETOUR	0	\$0.00
DP	LOT	1	\$15.79
VI	VENTE	1	\$5.00
VI	RETOUR	0	\$0.00
VI	LOT	1	\$5.00
Diners	VENTE	1	\$6.00
Diners	RETOUR	0	\$0.00
Diners	LOT	1	\$6.00
	VENTE	3	\$26.79
	RETOUR	0	\$0.00
	LOT	3	\$26.79
VENTE TOT		3	\$26.79

Bilan code d'utilisateur

Affiche ou imprime le bilan du terminal d'un utilisateur par type de carte, dans le lot sélectionné (si le rapport est demandé par un utilisateur ayant un code de superviseur, les totaux de tous les utilisateurs s'afficheront).

Rapports

RAPPORT-BALANCE PAR ID D'UTILISATEUR

DATE: 2011/01/13 TEMPS:12:49:52

TYPE	TYPE		
D'CART	D'OPER	#	MONTANT
NOM D'UTILISATEUR: 2			
DP	VENTE	1	\$15.79
DP	RETOUR	0	\$0.00
DP	LOT	1	\$15.79
VI	VENTE	1	\$5.00
VI	RETOUR	0	\$0.00
VI	LOT	1	\$5.00
Diners	VENTE	1	\$6.00
Diners	RETOUR	0	\$0.00
Diners	LOT	1	\$6.00
	VENTE	3	\$26.79
	RETOUR	0	\$0.00
	LOT	3	\$26.79
VENTE TOT		3	\$26.79

Imprimer

Fermer

Options du menu d'administration

Téléchargement des paramètres

Cette fonction permet de télécharger les paramètres du terminal à partir de l'hôte.

Diagnostics

Le service de soutien utilisera cette fonction pour la collecte de renseignements permettant d'établir la nature des problèmes. Une case sera cochée dans le menu si cette fonction est activée. Les renseignements sont stockés dans un fichier.

Modifier les paramètres existants

Voici les deux identifiants pouvant modifier les paramètres :

ID superviseur : Créé par un autre superviseur.

Mot de passe superviseur : Créé par un autre superviseur.

Connexion au soutien : Sert au soutien et ne peut pas être modifié.

Mot de passe de soutien : Appelez le service de soutien de Solutions aux commerçants TD pour connaître le mot de passe du jour.

Les paramètres ci-dessous nécessitent une connexion spécifique pour être modifiés :

Connexion au superviseur	Connexion au support
Retrait (activer / désactiver)	Connexion utilisateur requise (activer / désactiver)
Numéro de facture (activer / désactiver)	Pourboire (activer / désactiver)
Changements d'imprimante	Tout autre paramètre de sécurité (activer / désactiver)
Créer des identifiants de superviseur supplémentaires	

Messages du logiciel

Message d'erreur	Explications
Appel pour aut	1. Appelez pour obtenir une autorisation verbale. 2. Entrez le numéro d'autorisation reçu dans le champ approprié. 3. Cliquez sur Traitement.
Aucune imprimante n'est configurée	Le logiciel ne peut détecter l'imprimante. Vérifiez les branchements, assurez-vous que l'imprimante est en marche. Vérifiez qu'elle est affichée dans le Menu de configuration puis tentez à nouveau d'effectuer la transaction.
Aucune transaction à compléter	Vous avez sélectionné le bouton Préaut compl., cependant il n'y a aucune transaction dans le fichier des préautorisations. Sélectionnez un autre type de transaction.
Aucune trans dans le rapport	Vous avez sélectionné un rapport pour lequel aucune information n'est disponible. Sélectionnez un autre rapport.
Ce lot n'a pas encore été fermé	Vous tentez de faire un rapport pour un lot actuellement ouvert. Sélectionnez un lot fermé.
Cette opération doit être exécutée par un superviseur	Une personne dotée d'un code d'accès d'opérateur tente d'accéder à une fonction réservée aux personnes ayant un code d'accès de superviseur. Communiquez avec un superviseur.
Date d'expiration de la carte invalide	La date d'expiration saisie manuellement est invalide. Veuillez vérifier la date d'expiration et essayez d'effectuer la transaction de nouveau.
Date d'expiration invalide	La date d'expiration doit être saisie dans le format MMAA (comme elle est affichée sur la carte).
Envoi de la contrepassation	La transaction est contrepassee. Effectuez la transaction de nouveau.
Erreur de traitement	La carte à puce a été retirée du terminal trop rapidement. Veuillez cliquer sur Suivant et essayez d'effectuer la transaction de nouveau. Ne retirez pas la carte tant que la transaction n'est pas terminée.
Erreur no . . .	Prenez en note toutes les étapes ayant mené à l'erreur. Communiquez avec le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.
Fermeture de magasin non complétée	La ligne téléphonique a été interrompue avant la fin du processus de fermeture de magasin.
Imposs. de lire le fichier de config.	Communiquez avec le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.
Information requise pour le téléchargement manquante	Assurez-vous que le code de terminal est rempli à l'écran Données du commerçant. Vérifiez si le numéro de téléphone, l'information IP et les numéros de port sont corrects à l'écran Modem/lecteur NIP.
La supp. de cet utilisateur doit être exécutée par un superviseur	L'utilisateur qui a ouvert une session n'a pas un code d'accès de superviseur. Une personne ayant un code de superviseur doit ouvrir une session pour supprimer un code d'utilisateur.

Logiciel Merchant PC – Guide du commerçant

Message d'erreur	Explications
Le client demande un retrait de x \$	Un montant de retrait a été saisi pour une transaction de débit. Le client doit recevoir le montant indiqué pour le retrait.
Lecteur NIP introuvable	Vérifiez les branchements du clavier NIP et essayez d'effectuer la transaction de nouveau.
Lecteur NIP non fonctionnel	Le clavier NIP doit afficher Welcome/Bonjour. Vérifiez les branchements du clavier NIP et essayez d'effectuer la transaction de nouveau.
Les données glissées ne correspondent pas au numéro de carte	L'information saisie pour la vérification de la carte de crédit ne correspond pas aux données lues sur la bande magnétique de la carte. Essayez de nouveau ou communiquez avec le service d'autorisation du type de carte qui pose problème.
Mot de passe non valide, entrez-le de nouveau	Le mot de passe entré n'est pas valide pour cet utilisateur. Veuillez entrer votre mot de passe de nouveau.
Mot de passe trop court. Doit contenir au moins quatre caractères.	Vous tentez de choisir un mot de passe contenant trop peu de caractères. Entrez de nouveau un mot de passe contenant au moins quatre caractères.
Ne peut imprimer à Receipt.txt	La configuration a été modifiée, mais le programme n'a pas été fermé. Fermez complètement le logiciel et redémarrez-le.
Non accepté Utilisez une carte à bande magnétique	Vous avez tenté d'utiliser une carte à puce qui n'est pas configurée pour le logiciel. Glissez la carte dans le clavier NIP.
Nouveau mot de passe doit différer de l'ancien	L'ancien mot de passe ne peut être utilisé à titre de nouveau de mot de passe lors du changement du mot de passe d'un code d'utilisateur. Choisissez un nouveau mot de passe.
Nouveau mot de passe incorrect	L'information inscrite dans le champ Confirmation ne correspond pas à l'information inscrite dans le champ Nouveau mot de passe. Veuillez entrer de nouveau l'information dans les deux champs.
Numéro de carte requis	Vous tentez d'effectuer une transaction qui nécessite la saisie d'un numéro de carte. Appuyez sur la touche Entrée .
Pass. imposée refusée	Votre demande de passation imposée est rejetée. Communiquez avec le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.
Pilote non accepté	Communiquez avec le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.
Problème avec Fermeture de magasin	Affiche la transaction et le fichier avec lesquels le logiciel a eu des problèmes. Assurez-vous que le modem est branché et en marche puis cliquez sur OK pour continuer. Si le problème ne peut être résolu, appelez le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.
Problème d'initialisation du modem ou du lecteur NIP	Assurez-vous que le modem et le lecteur NIP sont bien branchés et en marche. Si le problème persiste, appelez le service d'assistance de Solutions aux commerçants TD.
Service interdit	Cela signifie que cette option n'est pas disponible. Essayez de nouveau. Si le problème persiste, appelez le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.

Message d'erreur	Explications
Terminal non initialisé	1. Allez au Menu de configuration. 2. Vérifiez qu'un code de terminal a été établi. 3. Téléchargez le numéro de téléphone et la configuration du modem. 4. Exécutez un téléchargement de paramètres.
Utilisateur non config. Communiquez avec un superviseur.	Le code d'utilisateur entré n'existe pas dans le système. Corrigez l'information tapée si une erreur a été faite ou communiquez avec un superviseur afin d'ajouter un nouvel utilisateur.
Vérifiez imprimante	L'imprimante ne fonctionne pas correctement. S'il n'y a plus de papier dans l'imprimante, placez-y un nouveau rouleau. S'il s'agit d'un autre problème, communiquez avec le service de soutien de Solutions aux commerçants TD.

Contrat

Le présent contrat lie le client commerçant (« vous ») et la Banque Toronto-Dominion (« nous »).

1. Veuillez lire attentivement l'ensemble des dispositions du présent contrat avant de débiller, d'installer ou d'utiliser le logiciel. Le fait de débiller, d'installer et d'utiliser le logiciel ou de confier ces tâches à un employé ou à un mandataire ou encore à nous-même indique:
 - a) que vous accusez réception du présent contrat et en acceptez les conditions;
 - b) que vous accusez réception de notre Convention de Solutions aux commerçants TD dans sa forme courante et en acceptez les conditions; et
 - c) que vous convenez de faire en sorte que votre personnel et vos mandataires respectent le présent contrat et assument la responsabilité d'en respecter les dispositions.
2. Licence. Le logiciel vous est cédé sous licence pour votre utilisation personnelle exclusive, sous une forme assimilable par machine aux termes du présent contrat, lequel est révocable et incessible. Il est entendu que vous ne pouvez utiliser le logiciel qu'en un seul emplacement, sur un seul ordinateur et à l'aide d'un seul terminal doté d'un numéro d'identification spécifique.

Vous ne pouvez:

 - copier, reproduire, vendre, transférer ou rendre accessible une ou des copies du logiciel à des fins de revente, ni transférer électroniquement le logiciel d'un ordinateur à un autre, le rendre accessible à l'aide d'un réseau d'ordinateurs, d'un service à temps partagé, d'un système d'archivage ou d'autres environnements multiutilisateurs, ni à l'aide d'une autre forme de transmission du logiciel;
 - modifier, traduire, désassembler ou décompiler le logiciel ni faire de l'ingénierie inverse ou tenter d'élaborer des produits dérivés.
3. Droit de propriété. Tout droit à l'égard du logiciel, de même que toute propriété intellectuelle et tout intérêt y afférents, ainsi que le code, la logique et la documentation inhérents au logiciel ou s'y rapportant sont notre propriété ou celle de notre fournisseur. Vous reconnaissez que le logiciel est un bien de valeur faisant l'objet d'un secret de fabrication, qu'il nous appartient (ou à notre fournisseur) et que son élaboration a exigé de l'information confidentielle et d'importants efforts de développement. Vous convenez en conséquence de prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer et en préserver la confidentialité.
4. Copies du logiciel. Toute copie additionnelle du logiciel doit être achetée auprès de nous. Vous vous engagez à ne faire aucune copie du logiciel.
5. Utilisation du logiciel. Votre utilisation du logiciel doit se limiter au traitement de vos propres données. Les données et rapports générés à l'aide du logiciel ne doivent en aucun cas être dupliqués à des fins de revente.
6. Vos systèmes. Il est entendu que la responsabilité de vos systèmes vous incombe entièrement et exclusivement. Il est de votre responsabilité de maintenir vos systèmes dans des conditions de sécurité et de fonctionnement appropriées et de veiller à ce qu'ils soient et demeurent compatibles avec le logiciel. Nous déclinons toute responsabilité dans le cas où le logiciel contribuerait à l'obsolescence de vos systèmes, en affecterait la performance ou ferait en sorte que vous deviez les modifier ou les réparer. Si vous utilisez une connexion TCP ou IP, vous devez installer un logiciel pare-feu ou un appareil du commerce. Le pare-feu doit être configuré de manière à bloquer l'accès Internet, sauf à un nombre limité de sites Web connus, de confiance et de bonne réputation nécessaires dans la conduite normale de vos activités.
7. Droits. Vous convenez de nous verser des droits relatifs au logiciel, que nous pouvons prélever sur votre compte bancaire ou vos comptes à recevoir en conformité avec les dispositions de la Convention de Solutions aux commerçants TD.
8. Garantie limitée. Pendant une période de (90) jours à compter de la date d'achat, nous vous garantissons que les disques sur lesquels le logiciel est enregistré seront exempts de vices de

matière et de fabrication, sous réserve de conditions d'utilisation normales. Notre responsabilité en cas de défaut d'exécution de la présente garantie consiste, à notre discrétion : i) à remplacer le logiciel défectueux; ou ii) à vous communiquer une procédure d'utilisation différente permettant un fonctionnement adéquat du logiciel; ou iii) dans l'impossibilité d'appliquer les mesures susmentionnées, à vous rembourser les droits d'utilisation afférents au logiciel. Le logiciel rectifié, corrigé ou remplacé est visé par la présente garantie limitée pendant la période résiduelle de validité de la garantie. Le cas échéant, vous devez nous signaler toute défaillance du logiciel survenant sous garantie. Si le logiciel est modifié pendant la période de garantie par d'autres que nous ou nos mandataires, ou encore s'il fait l'objet d'un usage impropre ou abusif ou en cas d'accident ou de défaut de votre part de vous conformer aux conditions de la présente garantie, la garantie prend fin sans délai. La présente garantie limitée est la seule que nous et nos fournisseurs offrons en l'occurrence.

9. EXCLUSION DE GARANTIE. NOUS DÉCLINONS ET EXCLUONS TOUTE AUTRE GARANTIE EXPRESSE, IMPLICITE OU LÉGALE, Y COMPRIS, MAIS NON EXCLUSIVEMENT, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NONVIOLATION DE DROITS RELATIFS AU LOGICIEL, AINSI QUE TOUTE GARANTIE RELATIVE AUX SERVICES ET À LA DOCUMENTATION CONNEXES. LE LOGICIEL, AINSI QUE LES SERVICES ET LA DOCUMENTATION CONNEXES VOUS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT ». IL EST ENTENDU QUE VOUS ASSUMEZ INTÉGRALEMENT LES RISQUES DÉCOULANT DE L'UTILISATION DU LOGICIEL, AINSI QUE DES SERVICES ET DE LA DOCUMENTATION CONNEXES.

EN AUCUN CAS NI EN APPLICATION D'UN QUELCONQUE SYSTÈME JURIDIQUE, DU DROIT DES CONTRATS, DU DROIT DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE OU AUTRE, NOUS NI NOS FOURNISSEURS NE POUVONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, SPÉCIAUX OU ACCESSOIRES LIÉS À LA PRÉSENTE GARANTIE, Y COMPRIS, MAIS NON EXCLUSIVEMENT, LES PERTES D'ACHALANDAGE, ARRÊTS DE TRAVAIL, DÉFAILLANCES OU DYSFONCTIONNEMENTS DE SYSTÈMES INFORMATIQUES OU TOUTE AUTRE FORME DE PERTES OU DE DOMMAGES À CARACTÈRE COMMERCIAL.

NOTRE RESPONSABILITÉ ET CELLE DE NOS FOURNISSEURS RELATIVEMENT À DES DOMMAGES NE PEUT EN AUCUN CAS EXCÉDER LES DROITS QUE VOUS AVEZ ACQUIS POUR L'UTILISATION DU LOGICIEL, MÊME EN CAS DE RÉCLAMATIONS DE TIERS PARTIES ET DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ NOUS AURIONS ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

LES LIMITATIONS, EXCLUSIONS ET DÉNÉGATIONS DE RESPONSABILITÉ CITED CI-DESSUS S'APPLIQUENT DANS TOUTE LA MESURE AUTORISÉE PAR LES LOIS EN VIGUEUR.

10. Non-remboursement. Aucun remboursement ne sera consenti relativement à un logiciel déjà déballé ou installé.
11. Durée et fin du contrat. Le présent contrat est en vigueur tant que l'une ou l'autre partie n'y met un terme. Toute résiliation de la Convention de Solutions aux commerçants TD entraîne systématiquement et sans délai la fin du présent contrat. À l'issue du contrat, vous convenez de cesser d'utiliser toute copie des disquettes, du logiciel et de la documentation connexe, de nous retourner les originaux et de détruire toute copie des disquettes, du logiciel et de la documentation connexe, y compris les copies stockées en mémoire ou sous une autre forme. Vous reconnaissez n'avoir aucun autre droit de réclamer un remboursement, des dommages-intérêts ou quelque autre forme d'indemnisation en cas de résiliation.
12. Exclusivité. Vous convenez de faire exclusivement appel à nous ou à nos mandataires agréés pour tout service de formation, de soutien, d'assistance ou de réparation afférent au logiciel.
13. Révisions du logiciel. Nous et nos fournisseurs nous réservons le droit d'actualiser ou de modifier occasionnellement les fonctionnalités ou les performances du logiciel, et de réviser en conséquence la documentation connexe sans obligation de vous fournir les versions modifiées ou de vous aviser de leur disponibilité.
14. Responsabilité à l'égard de l'utilisation du logiciel, des terminaux et des mots de passe. Vous reconnaissez la possibilité de pertes ou de dommages, notamment par des débits sur votre compte bancaire, découlant de l'utilisation du logiciel, des terminaux ou des mots de passe. Vous

Logiciel Merchant PC – Guide du commerçant

reconnaissez que l'accès au logiciel peut être ou ne pas être protégé par mot de passe et que, s'il y a une telle fonction de protection, celle-ci peut être ou ne pas être activée. Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des mots de passe relatifs au logiciel, non plus qu'à l'égard de l'utilisation, de l'activation ou du fonctionnement des mots de passe. Vous reconnaissez en outre que tout défaut d'équilibrer quotidiennement vos transactions au moyen de la procédure requise de clôture quotidienne des comptes (Store Close) évoquée dans la documentation a pour effet d'accroître la probabilité d'utilisations non autorisées et d'autres pertes ou dommages. Il vous incombe de prendre les mesures de protection nécessaires ou recommandées de façon à sécuriser vos ressources et à prévenir toute utilisation non autorisée du logiciel, des terminaux ou des mots de passe. Dans tous les cas, vous reconnaissez votre entière responsabilité à l'égard de pertes ou de dommages découlant d'activités autorisées ou non qui seraient rattachées à l'utilisation du logiciel, des terminaux ou des mots de passe.

15. Indemnisation. Vous consentez à nous indemniser, à ne pas nous tenir responsables et à nous dégager de tous droits d'action, actions, dommages, pertes, amendes, pénalités (y compris amendes, pénalités et autres imputations provenant d'une association de fournisseurs de cartes), frais et débours (y compris des frais d'avocat) engagés directement ou indirectement par nous ou une tierce partie et découlant i) d'un défaut de votre part de vous conformer à cet accord et ii) de tout défaut de votre part ou de la part de vos employés ou de vos agents d'utiliser ce logiciel conformément aux dispositions de cette entente, de la Convention de Solutions aux commerçants TD et de tous les manuels et procédures.
16. Procédures. Nous pouvons occasionnellement établir des consignes écrites sur l'exécution des présentes. Vous convenez d'être lié par lesdites consignes, à défaut de quoi vous devrez nous communiquer sans délai un avis de résiliation du contrat.
17. Loi régissant le contrat. La validité, l'interprétation et l'exécution des présentes sont régies par les lois de l'Ontario et du Canada. Les parties conviennent que tout recours relatif aux présentes serait du ressort exclusif des tribunaux de l'Ontario.
18. Rubriques. Les rubriques utilisées dans le présent contrat n'ont d'autre objet que d'en faciliter la lecture; elles ne visent en aucune façon à influencer sur une quelconque interprétation à donner aux présentes.
19. Cession. Nous pouvons céder le présent contrat ainsi que toutes les obligations qui s'y rattachent. Vous reconnaissez que le présent contrat lie vos héritiers, successeurs et ayants droit, et que vous ne pouvez par ailleurs céder le présent contrat sans notre consentement préalable.
20. Renonciation. Une renonciation de notre part à certaines dispositions des présentes ne doit en aucun cas être interprétée comme une renonciation aux autres dispositions (semblables ou non) du présent contrat ni comme une renonciation permanente auxdites dispositions, sauf si nous signifions par écrit une telle renonciation permanente.
21. Intégralité et modification du contrat. Le présent contrat et la Convention de Solutions aux commerçants TD rendent compte de l'intégralité de ce que les parties ont convenu relativement à l'objet des présentes. Ils annulent et remplacent toutes ententes et conventions antérieures relatives à l'objet des présentes. Nous pouvons modifier les présentes et vous en aviserons, le cas échéant.

Renseignements sur le service d'assistance

Veuillez communiquer avec le service de soutien des Solutions aux commerçants TD au **1-800-363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

Autorisation :

En tout temps, jour et nuit

Demandes de terminal :

En tout temps, jour et nuit

Demandes générales des commerçants :

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

Fourniture d'imprimantes/rouleaux de papier :

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

Portail de documentation

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation à l'adresse www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv.

