

PDV mobile TD

Guide du commerçant



TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2014 par la Banque Toronto-Dominion

Cette publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion. Elle est destinée uniquement aux clients commerçants des Solutions aux commerçants TD.

Il est interdit de reproduire ou de distribuer cette publication à toute autre fin, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.

Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de la Banque Toronto-Dominion.

Android, Chrome et Google Play sont des marques de commerce de Google Inc.

Apple, le logo d'Apple, Safari et iTunes sont des marques de commerce de Apple Inc., déposées aux É.-U. et dans d'autres pays.

Le nom et les logos Bluetooth® sont des marques de commerce déposées de Bluetooth SIG, Inc. et sont utilisés sous licence par TD. Les autres marques de commerce et noms de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Opera est une marque de commerce de Opera Software A.S.A.

Firefox est une marque de commerce déposée de Mozilla Foundation.

Internet Explorer est une marque de commerce déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Adobe et Flash sont des marques de commerce déposées de Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des modifications aux spécifications en tout temps et sans préavis. Les renseignements compris dans cette publication sont censés être exacts et fiables. Toutefois, la Banque Toronto-Dominion décline toute responsabilité relative à son utilisation, y compris, mais sans s'y limiter, les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou à d'autres droits de tiers découlant de son utilisation.

RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant

Numéro de commerçant

Code du terminal

Table des matières

Table des matières

| | |
|---|----|
| Trousse de bienvenue et configuration | 1 |
| À propos de la solution PDV mobile TD..... | 7 |
| Transactions financières | 17 |
| Administration et configuration..... | 27 |
| Portail du commerçant | 35 |
| Dépannage | 47 |

Section 1

Trousse de bienvenue et configuration

| | |
|--|----------|
| Survol de la solution PDV mobile TD | 2 |
| Objectif du présent guide | 2 |
| Qu'est-ce que la solution PDV mobile TD? | 2 |
| <i>L'application pour téléphone intelligent et</i> | |
| <i>le clavier NIP</i> | 2 |
| <i>Le portail du commerçant</i> | 2 |
| Contenu de la trousse de bienvenue | 3 |
| Quels sont les éléments inclus? | 3 |
| Que dois-je faire pour utiliser la solution PDV mobile TD? | 3 |
| Des composants sont manquants? | 3 |
| Configurer le PDV mobile TD | 3 |
| Activation de votre compte | 3 |
| Chargement de votre clavier NIP | 3 |
| Téléchargez et installez l'application pour téléphone | |
| intelligent | 4 |
| Activez <i>Bluetooth</i> ^{MD} sur votre téléphone intelligent | 4 |
| Couplez votre téléphone intelligent Android au clavier NIP | 4 |
| Couplez votre téléphone intelligent iOS au clavier NIP | 4 |
| Confirmation du couplage terminé | 5 |
| Initialisation du clavier NIP | 5 |
| Comment puis-je protéger mon produit? | 5 |
| Résumé | 5 |

Section 1

Survol de la solution PDV mobile TD

Objectif du présent guide

Le présent guide fournit des renseignements utiles sur l'équipement, ses fonctionnalités et les Solutions aux commerçants TD. Les pages qui suivent contiennent de l'information utile portant sur l'équipement et ses caractéristiques, ainsi que sur les Solutions aux commerçants TD. Lisez le guide attentivement pour vous familiariser avec les fonctions du point de vente (PDV) mobile TD et pour apprendre à l'utiliser de sorte qu'il vous aide à répondre à vos besoins d'entreprise.

Le présent guide contient des directives sur l'utilisation et les fonctionnalités de la solution PDV mobile TD. La prestation de services de cartes de crédit Visa®, MasterCard®, Discover®, American Express® ou de services de paiement direct Interac® par les Solutions aux commerçants TD à votre intention (l'utilisateur) est régie par l'entente des Solutions aux commerçants et par tout autre contrat régissant les services que nous vous fournissons.

L'utilisation du PDV mobile TD en ce qui concerne la prestation de services aux commerçants par un tiers est régie par tout contrat avec ce tiers.

Qu'est-ce que la solution PDV mobile TD?

La solution PDV mobile TD est composée des trois éléments suivants :

1. **Une application pour téléphone intelligent** qui vous permet de :
 - » Enregistrer des transactions financières
 - » Examiner les transactions
2. **Un clavier NIP** qui permet aux clients de :
 - » Payer leurs transactions avec leurs cartes de débit ou de crédit
3. **Un portail Web pour commerçant** qui vous permet de :
 - » Examiner les transactions antérieures
 - » Configurer vos reçus
 - » Gérer les lecteurs de carte et les commerçants secondaires

L'APPLICATION POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT ET LE CLAVIER NIP

L'application pour téléphone intelligent et le clavier NIP travaillent ensemble comme une solution unique.

- L'application pour téléphone intelligent est similaire à votre caisse enregistreuse électronique sur laquelle vous pouvez saisir la valeur totale en dollars (taxes

comprises) de l'achat du client. Cette application vous permet également de gérer votre compte.

- Le clavier NIP est un appareil de paiement avec lequel le client paie ses achats par carte de crédit ou de débit.

- » Le commerçant entre la transaction dans l'application pour téléphone intelligent.



- » Le client sélectionne le mode de paiement par carte désiré à l'aide du clavier NIP.



*Écran Android couplé illustré

LE PORTAIL DU COMMERÇANT



Le portail du commerçant est un site Web qui reproduit les capacités d'administration de l'application pour téléphone intelligent, et est accessible par navigateur Web.

- Le commerçant peut passer en revue les transactions et administrer son compte.

Contenu de la trousse de bienvenue

Quels sont les éléments inclus?

Un courriel de bienvenue qui contient une adresse URL, votre nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire.

La trousse contient :

- Un clavier NIP PDV mobile TD
- Un guide d'installation
- Un câble USB (noir)

Que dois-je faire pour utiliser la solution PDV mobile TD?

1. Fournir un téléphone intelligent Android™ qui :
 - a. Est doté d'une version du système d'exploitation 2.3.6 ou plus récente
 - b. Offre un service de données et une connectivité à un réseau de téléphonie mobile ou Wi-Fi
 - c. Est doté de la technologie sans fil Bluetooth®

OU

1. Fournir un appareil numérique mobile iPhone™ qui :
 - a. Est un modèle 4, 4S, 5, 5C, 5S ou 6
 - b. Est doté d'une version du système d'exploitation iOS 6.1.3 ou plus récente
 - c. Offre un service de données et une connectivité à un réseau de téléphonie mobile ou Wi-Fi
 - d. Est doté de la technologie sans fil Bluetooth
2. Télécharger et installer l'application PDV mobile TD à partir des magasins Google Play™ ou iTunes sur votre téléphone intelligent.
3. **(Facultatif)** Fournir un ordinateur doté de :
 - a. Un accès à Internet
 - b. Un logiciel Acrobat® Reader® (version actuelle)
 - c. Un navigateur Web (Chrome®, Firefox®, Safari ou Opera®) ou Internet Explorer® (version 9 ou plus récente)
 - d. Une plateforme Adobe® Flash®
 - e. Une résolution d'écran de 1024 x 768 ou plus

Des composants sont manquants?

S'il manque des éléments à votre trousse de bienvenue, veuillez communiquer avec le *Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD* au **1 877 375-7332**.

Configurer le PDV mobile TD

Activation de votre compte

Vous devriez avoir reçu un courriel de bienvenue avec votre nom d'utilisateur, votre mot de passe temporaire et les directives pour télécharger l'appli pour téléphone intelligent.

Tout d'abord, vous devez activer votre compte PDV mobile TD sur le portail de Solutions aux commerçants afin de le lier à votre clavier NIP.

1. Cliquez sur le **lien** contenu dans votre *courriel de bienvenue*.
2. Entrez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** fournis dans le courriel, puis sélectionnez **Ouvrir une session**. L'écran *Modalités* apparaît.
3. Lisez les modalités, cochez **J'ai lu et j'accepte les modalités ci-dessus**, puis cliquez sur **Activer le compte**. L'écran *Configuration du compte* apparaît.
4. Entrez votre **adresse courriel personnelle**, créez votre **mot de passe**, choisissez vos **questions de sécurité**, puis cliquez sur **Soumettre**.
5. Cliquez sur l'onglet **Gestion du matériel**. L'écran *Gestion des lecteurs* apparaît.
6. Notez le **code du terminal** sous la colonne *Surnom*. Vous en aurez besoin lors de l'initialisation de votre clavier NIP.

Chargement de votre clavier NIP

1. **Mettez le clavier NIP en marche**
 - a. Prenez le **câble USB** fourni et branchez-le dans une source d'alimentation USB comme un ordinateur ou une barre d'alimentation dotée d'un port de charge USB.
 - b. Branchez l'autre extrémité du câble au port mini-USB du côté droit du clavier NIP. Votre clavier NIP est sous tension et se recharge.

Téléchargez et installez l'application pour téléphone intelligent

1. Téléchargez et installez l'**application PDV mobile TD** de Google Play ou de l'App Store sur votre téléphone intelligent.

Activez Bluetooth^{MD} sur votre téléphone intelligent

1. Appuyez sur Paramètres -> Bluetooth -> Activer Bluetooth. Laissez l'écran Bluetooth ouvert. Vous en aurez besoin pour le couplage de votre téléphone intelligent.

Si la fonction Bluetooth de votre téléphone intelligent ne se trouve pas à cet endroit, consultez le guide d'utilisation de votre appareil pour obtenir plus de renseignements sur les paramètres Bluetooth.

Couplez votre téléphone intelligent Android au clavier NIP

1. **Sur le clavier NIP**
 - a. Appuyez sur /F1 -> **2** (Android dispositif) -> **2** (Afficher les renseignements de couplage).
 - b. Le message *En attente de couplage...* apparaît avec les renseignements au sujet de votre appareil.
2. **Sur votre téléphone intelligent**
 - a. Vous devriez avoir laissé votre écran Bluetooth ouvert depuis l'étape précédente. Appuyez sur le **clavier NIP iCMP** dans la liste *Appareils disponibles* lorsqu'il apparaît.
 - b. Appuyez sur **Rechercher** lorsque le iCMP.
3. **Confirmation des renseignements de couplage**
 - a. *Clavier NIP* – Une clé d'accès à six chiffres apparaît. Confirmez que cette clé est identique à celle affichée sur votre téléphone intelligent, puis appuyez sur la touche **F1**.
 - b. *Android* – Une clé d'accès à six chiffres apparaît. Confirmez que cette clé est identique à celle affichée sur votre clavier NIP, puis appuyez sur **Coupler**.
 - c. *Clavier NIP* - Appuyez sur le bouton  jusqu'à ce que l'écran *principal* apparaisse de nouveau (celui où est affiché le logo TD).
4. **Conclusion du couplage**
 - a. **Ouvrez une session** dans l'application PDV mobile TD.

- b. Appuyez sur l'icône  située dans le coin supérieur gauche pour accéder à l'écran *Paramètres*.
- c. Appuyez sur l'option **Gestion des lecteurs de carte**. L'écran *Gestion des lecteurs de carte* apparaît.
- d. Appuyez sur le **lecteur de carte** que vous souhaitez connecter par *Bluetooth*.
- e. Un crochet vert apparaît à côté du nom du clavier NIP.
- f. *Écran principal du clavier NIP* – Un code apparaît sous la ligne BLUETOOTH et l'icône  cesse de clignoter.

Couplez votre téléphone intelligent iOS au clavier NIP

1. **Sur le clavier NIP**
 - a. Appuyez sur /F1 -> **1** (iOS dispositif) -> **1** (Recherche appareils). Le message *Recherche...* apparaît.
 - b. Votre appareil iOS apparaîtra à l'écran après environ cinq secondes. Sélectionnez-le, puis appuyez sur .
2. **Sur votre téléphone intelligent**
 - a. Vous devriez avoir laissé votre écran Bluetooth ouvert depuis l'étape précédente.
3. **Confirmation des renseignements de couplage**
 - a. *Clavier NIP* – Une clé d'accès à six chiffres apparaît. Confirmez que cette clé est identique à celle affichée sur votre téléphone intelligent, puis appuyez sur la touche **F1**.
 - b. *iOS* – Une fenêtre contextuelle contenant la clé d'accès à six chiffres apparaît. Confirmez que cette clé est identique à celle affichée sur votre clavier NIP, puis appuyez sur **Coupler**.
 - c. *iOS* Le nom du clavier NIP apparaît dans la liste des appareils et est marqué **Connecté**.
 - d. *Clavier NIP* – Appuyez sur le bouton  jusqu'à ce que l'écran *principal* apparaisse de nouveau (celui où est affiché le logo TD).
 - e. *iOS* – Ouvrez une session dans l'application PDV mobile TD.

Confirmation du couplage terminé

Allez à l'écran **principal** du clavier NIP pour confirmer que vous êtes connecté.

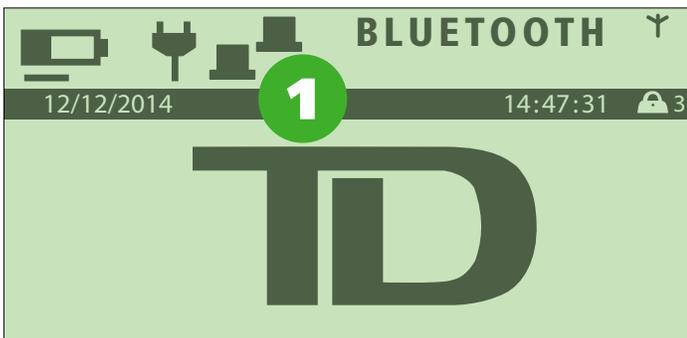
Android



1. Bluetooth

Une ligne de code apparaît sous le nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil (Y) cesse de clignoter. Dans l'appli, l'icône (📶) et l'icône (📶) s'affichent.

iOS



1. Bluetooth

Deux icônes d'ordinateur apparaissent à gauche du nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil (Y) clignote. Dans l'appli, l'icône (📶) et l'icône (📶) s'affichent.

Initialisation du clavier NIP

1. Allez au **portail du commerçant**. Pour ce faire, utilisez l'**URL** fournie dans votre courriel de bienvenue.
2. Lorsque vous y êtes, allez à **Gestion du matériel** et, dans la colonne **Surnom**, entrez le code du terminal.
3. Sur le clavier NIP, appuyez sur **F4**.
4. Cela vous invitera à entrer le code du terminal. Il commence toujours par **GR**. Voyez ci-dessous

comment saisir des caractères alphanumériques.

- a. Pour entrer le **G**, appuyez sur **4**, puis sur la touche **F**. Le **4** deviendra un **G**.
- b. Pour entrer le **R**, appuyez sur **7**, puis sur la touche **F**. Le **7** deviendra un **R**.
- c. Le reste du code du terminal est constitué de chiffres. Finissez d'entrer le code du terminal et appuyez sur **OK**.

Comment puis-je protéger mon produit?

Le clavier NIP du PDV mobile TD peut exécuter des transactions non autorisées, y compris des débits sur le compte du commerçant provenant d'un usage frauduleux. Le commerçant est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le clavier NIP et tous les noms d'utilisateur ou mots de passe, et d'empêcher les utilisations non autorisées. Dans tous les cas, le commerçant sera tenu responsable de toute utilisation non autorisée du clavier NIP, du nom d'utilisateur ou du mot de passe.

Vous pouvez créer un NIP pour l'application PDV mobile TD en allant à **NIP** de l'application.

Pour en savoir plus, voir à la page 31.

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous connaissez :

- La relation globale entre l'application pour téléphone intelligent, le clavier NIP et le portail du commerçant
- Le contenu de la trousse de bienvenue
- Le courriel de bienvenue et vos renseignements de connexion
- Comment configurer l'application pour téléphone intelligent et le clavier NIP et les coupler
- Comment assurer la sécurité du titulaire de carte
- Comment protéger l'application pour téléphone intelligent

Dans la prochaine section, vous en apprendrez davantage sur chacun des composants mentionnés dans la présente section ainsi que sur leurs fonctions.

Section 2 À propos de la solution PDV mobile TD

| | |
|--|-----------|
| Légende | 9 |
| L'application | 9 |
| Les écrans | 9 |
| Écran d'ouverture de session | 9 |
| Écran de transaction | 10 |
| Écran des paramètres | 10 |
| Historique des transactions | 10 |
| Pourboire..... | 10 |
| Personnalisation du reçu | 10 |
| Code NIP..... | 11 |
| Modifier le mot de passe..... | 11 |
| Résolution des incidents..... | 11 |
| Gestion des termineaux de paiement | 11 |
| Choix de la langue..... | 11 |
| Afficher les conditions générales..... | 11 |
| F.A.Q. | 11 |
| Déconnexion | 11 |
| Le clavier NIP | 11 |
| Côté avant du clavier NIP..... | 11 |
| Voyant lumineux du système sans contact..... | 12 |
| Écran, icônes et lecteur de carte sans contact | 12 |
| Écran de veille..... | 12 |
| Écran d'économie d'énergie | 12 |
| Écran principal | 12 |
| Côté droit du clavier NIP | 12 |
| Côté arrière du clavier NIP | 12 |
| Lecteur de carte sans contact..... | 13 |
| Touches de fonction | 13 |
| Clavier alphanumérique et de commande..... | 13 |
| Touche d'alimentation | 13 |
| Port mini-USB..... | 14 |

Suite à la page suivante

Section 2

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Menu Admin..... | 14 |
| Lecteurs de carte..... | 14 |
| Le portail du commerçant | 14 |
| Résumé | 14 |

Légende

Voici quelques termes que nous utilisons dans ce guide et qu'il vaut mieux connaître pour optimiser vos interactions avec la solution PDV mobile TD.

Menu Admin

Ce menu contient toutes les fonctions d'administration et de configuration du clavier NIP. On peut y accéder à l'aide de la touche **.,#***.

Touches de fonction

Les touches de fonctions (F1, F2, F3 et F4) servent à effectuer diverses transactions sur le clavier NIP.

Les **touches de fonctions** effectuent les actions suivantes :

- **F1 et F4** – Ces touches servent de touches d'option. Par exemple, lorsqu'un choix doit être fait, les options sont indiquées au-dessus de ces touches.
- **F1** est le raccourci vers l'écran de couplage.
- **F2 et F3** – Ces touches servent à faire défiler les menus vers le bas (F2) ou vers le haut (F3).
- **Touche F** – Cette touche sert à passer des caractères numériques aux caractères alphabétiques (et inversement) lors d'une saisie de données alphanumériques.

Touches de commande

Les touches **OK** , **Corriger**  et **Annuler**  sont les **touches de commande**. Elles se trouvent à droite du clavier NIP et sont fréquemment utilisées.

- Appuyez sur  pour confirmer des renseignements ou une action.
- Appuyez sur  pour modifier une entrée *avant* d'appuyer sur la touche **OK**.
- Appuyez sur  pour annuler la plupart des transactions déjà en cours. Appuyez sur cette touche pour revenir en arrière d'un écran.

Lecteur de carte/iCMP/clavier NIP

Ces termes sont utilisés de façon interchangeable tout au long du document, pour désigner le clavier NIP.

Commerçant

Ce terme désigne le titulaire de compte ou le propriétaire d'entreprise qui possède la solution PDV mobile TD. C'est à lui qu'incombe la responsabilité de gérer et de configurer la solution PDV mobile TD.

Commerçant secondaire

Ce terme désigne un employé qui travaille dans votre établissement.

Application pour téléphone intelligent

Il s'agit de l'application PDV mobile TD pour téléphone intelligent que vous téléchargez sur votre téléphone intelligent et utilisez avec celui-ci. Elle est également désignée sous le nom **application pour téléphone intelligent** ou simplement **application**.

L'application

L'application pour téléphone intelligent est utilisée par le commerçant pour effectuer des transactions financières, configurer les reçus et effectuer diverses autres fonctions.

L'application pour téléphone intelligent comprend :

- Un logiciel de transaction
- Des paramètres d'administration et de configuration pour l'application pour téléphone intelligent

Les écrans

L'application comporte quatre écrans principaux. Les voici :

ÉCRAN D'OUVERTURE DE SESSION

Il s'agit du premier écran qui apparaît lorsque l'application est lancée. C'est à partir de cet écran que vous pourrez ouvrir une session de l'application pour téléphone intelligent pour amorcer des transactions financières ou exécuter des fonctions administratives. Pour ouvrir une session :

1. Appuyez sur la case de texte **Nom d'utilisateur** et entrez le nom d'utilisateur fourni dans votre courriel de bienvenue.
2. Appuyez sur la case de texte **Mot de passe** et entrez le mot de passe fourni dans votre courriel de bienvenue.
3. Appuyez sur **Ouvrir une session**.



Android



iOS

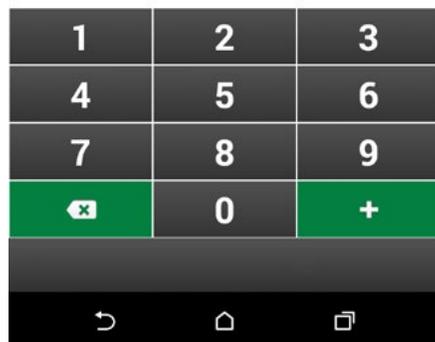
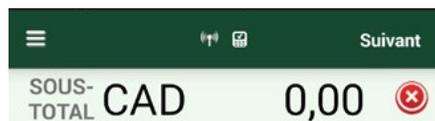
ÉCRAN DE TRANSACTION

Une fois la session ouverte, l'application affiche l'écran de **transaction**. Cet écran permet d'amorcer des transactions financières et d'accéder à l'écran des **paramètres** de l'application.

- Le statut de couplage entre votre application pour téléphone intelligent et le clavier NIP est affiché le long de la barre du haut au moyen de deux icônes. L'icône Android (📱) ou iOS (🍏) indique que la connexion Internet de votre téléphone intelligent est active. Sinon, cette icône 📴 apparaîtra.
- L'icône solide 📱 indique que votre clavier NIP est couplé avec votre téléphone intelligent, comme dans l'exemple ci-dessous. Si elle est ombragée, cela signifie qu'ils ne sont pas couplés.
- Amorcez des transactions en inscrivant un montant en dollars puis appuyez sur le bouton **+** pour ajouter un autre montant pour un autre article ou appuyez sur **Suivant** pour passer à la prochaine étape.

Vous pouvez inscrire un montant total pour l'achat, mais souvenez-vous que chaque montant aura sa propre entrée sur le reçu. Ce montant doit être le montant total, taxes comprises.

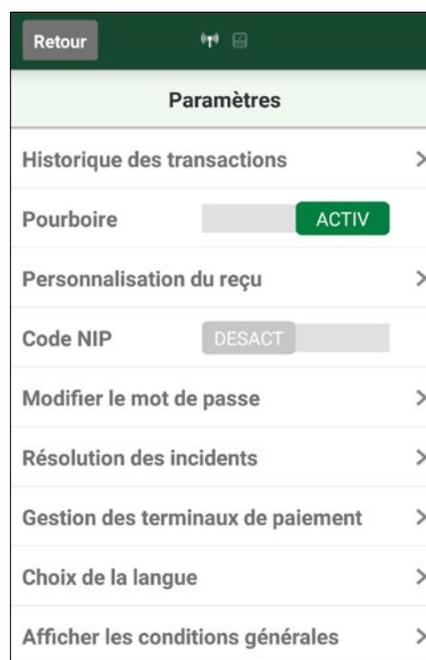
- Appuyez sur l'icône ☰ dans le coin supérieur gauche pour accéder à l'écran des **paramètres** et aux fonctions administratives.



ÉCRAN DES PARAMÈTRES

À partir de cet écran, vous pouvez configurer et gérer les éléments suivants :

- Historique des transactions
- Pourboire
- Personnalisation du reçu
- Code NIP
- Modifier le mot de passe
- Résolution des incidents
- Gestion des terminaux de paiement (Cette option est seulement disponible pour Android)
- Sélection d'une langue
- Choix de la langue
- Afficher les conditions générales
- Deconnexion



* Version Android illustrée

Historique des transactions

Cette option permet d'afficher la liste des 1000 transactions les plus récentes effectuées à l'aide de l'application pour téléphone intelligent et du clavier NIP.

Pourboire

À partir de cet écran, vous pouvez activer ou désactiver les pourboires sur votre Solution mobile TD.

Personnalisation du reçu

Cette section vous permet de modifier les renseignements suivants apparaissant sur le reçu :

- Image du logo
- Message de la bannière
- Adresse courriel d'entreprise

- Numéro de téléphone
- Adresse URL du site Web d'entreprise
- Page Facebook de l'entreprise
- Compte Twitter de l'entreprise

Code NIP

Cette option permet de protéger votre application en exigeant l'inscription d'un NIP après une période d'inactivité de trente secondes, d'une minute ou de cinq minutes.

Modifier le mot de passe

À partir d'ici, vous pouvez changer votre mot de passe d'application pour téléphone intelligent/de portail Web.

Résolution des incidents

À partir d'ici, vous pouvez :

- Récupérer la dernière transaction avec votre carte
- Effacer ou envoyer les registres de votre application au Service d'assistance de TD aux fins de dépannage

Gestion des terminaux de paiement

Utilisé lorsque vous devez coupler votre clavier NIP avec votre téléphone.

Cette option est seulement disponible pour Android.

Choix de la langue

Cette option vous permet de choisir la langue d'affichage de l'application, soit l'anglais ou le français. Le clavier NIP possède ses propres paramètres.

Afficher les conditions générales

Permet de consulter les modalités entourant l'utilisation de ce produit.

F.A.Q.

Utilisez cette option pour accéder à la FAQ.

Déconnexion

Sélectionner cette option vous ramène à l'écran *d'ouverture de session*.

Le clavier NIP

Le clavier NIP permet aux commerçants d'accepter les paiements par cartes de crédit et de débit de leurs clients. Il comprend ce qui suit :

1. Voyant lumineux du système sans contact
2. Écran, icônes et lecteur de carte sans contact
3. Touches de fonction
4. Clavier alphanumérique et de commande
5. Lecteur de bande magnétique
6. Touche d'alimentation
7. Port mini-USB et d'alimentation
8. Lecteur de carte à puce



Côté avant du clavier NIP

* Version Android illustrée



Côté droit du clavier NIP



Côté arrière du clavier NIP

Voyant lumineux du système sans contact

Ce voyant clignote en émettant une lumière verte lorsque les transactions sans contact sont activées.

Écran, icônes et lecteur de carte sans contact

ÉCRAN DE VEILLE

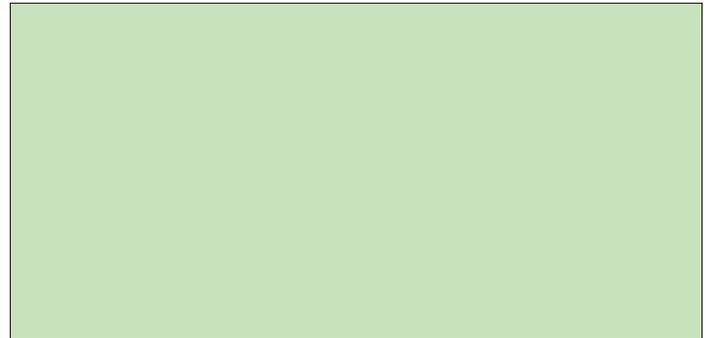


L'écran de *veille* apparaît lorsque le clavier NIP tombe en mode veille, ce qui se produit après environ 60 secondes.

Le clavier NIP quitte automatiquement l'écran de *veille* lorsqu'une transaction est effectuée avec l'application pour téléphone intelligent.

Nous recommandons de ne pas modifier la valeur de délai, car cela affaiblira la batterie plus rapidement.

ÉCRAN D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE



L'écran *d'économie d'énergie* est vide et s'affiche après que l'appareil soit demeuré inactif en mode *veille* pendant environ 8 minutes.

Le commerçant doit appuyer sur la touche **d'alimentation** située sur le côté droit du clavier NIP pour le réactiver.

ÉCRAN PRINCIPAL

Il s'agit de l'écran d'activité par défaut. Cet écran contient des renseignements importants.

Android**1. Batterie en cours de charge**

Une ligne clignotante apparaît sous l'icône de batterie et de prise électrique pour indiquer que la batterie est en cours de charge. L'icône de batterie est toujours visible, que celle-ci soit en charge ou non.

2. Bluetooth

Cette partie de l'écran peut afficher deux états : non couplé ou couplé. **Couplé** signifie qu'une connexion sans fil est établie entre le clavier NIP et l'application de votre téléphone intelligent.

a. Couplé

Une ligne de code apparaît sous le nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil cesse de clignoter.

b. Non couplé

L'espace sous le nom BLUETOOTH est vide et le symbole de connectivité clignote.

3. Sécurité

L'icône de cadenas et le numéro indiquent que le clavier NIP a une sécurité PED de niveau 3 de l'ICP.

sans fil est établie entre le clavier NIP et l'application de votre téléphone intelligent.

a. Couplé

Deux icônes d'ordinateur apparaissent à gauche du nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil clignote.

b. Non couplé

L'espace à gauche du nom BLUETOOTH est vide et le symbole de connectivité sans fil clignote.

3. Sécurité

L'icône de cadenas et le numéro indiquent que le clavier NIP a une sécurité PED de niveau 3 de l'ICP.

LECTEUR DE CARTE SANS CONTACT

Celui-ci est situé sous l'écran du clavier NIP. Pour effectuer des paiements sans contact, le client doit effleurer l'écran avec sa carte. Consultez la section **Lecteurs de carte** à la page suivante pour en savoir plus.

Touches de fonction

Ces touches servent à accéder à certains écrans et à effectuer des sélections dans les écrans.

Touche F1 

Sélectionnez l'option de gauche sur l'écran; il s'agit de la clé de raccourci du menu de couplage.

Touche F3 

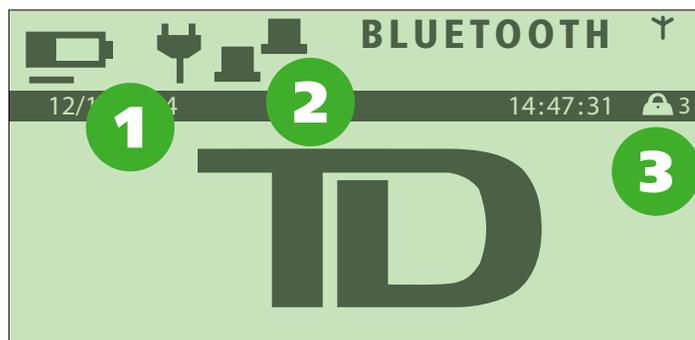
Permet de faire défiler d'une option de menu vers le haut.

Touche F2 

Permet de faire défiler d'une option de menu vers le bas.

Touche F4 

Permet de sélectionner l'option située à droite de l'écran.

iOS**1. Batterie en cours de charge**

Une ligne clignotante apparaît sous l'icône de batterie et de prise électrique pour indiquer que la batterie est en cours de charge. L'icône de batterie est toujours visible, que celle-ci soit en charge ou non.

2. Bluetooth

Cette partie de l'écran peut afficher deux états : non couplé ou couplé. **Couplé** signifie qu'une connexion

Clavier alphanumérique et de commande

Les touches de commande vous permettent d'annuler, de corriger et de confirmer des actions. Les touches sont les suivantes :

- **TOUCHE F** 
- **ANNULER** 
- **CORRIGER** 
- **OK** 

Touche d'alimentation

Cette touche sert à mettre le clavier NIP sous tension. Vous pouvez redémarrer votre clavier NIP en tenant la touche d'alimentation enfoncée jusqu'à ce que l'écran amorce le processus de redémarrage.

Pour l'éteindre, maintenez les touches  et  enfoncées simultanément.

Port mini-USB

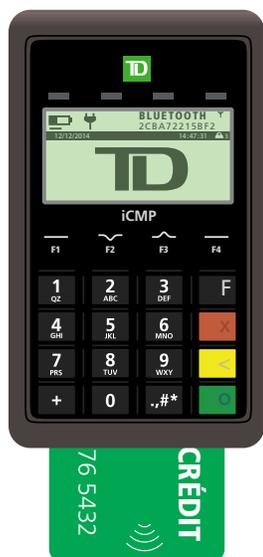
Utilisez ce port pour charger votre clavier NIP avec une source d'alimentation USB telle qu'un ordinateur et le câble fourni.

Menu Admin

Appuyez sur la touche **..#*** pour accéder au *menu Admin*. La fonctionnalité offerte par ce menu est expliquée plus en détail à la *Section 6 – Administration et configuration*.

| Menu | Sous-menu | Option |
|----------------------------|--|--|
| Menu Configuration | Personnalisation | Options de langue |
| | | Options de transactions |
| | | Options du matériel |
| | | Minuterie de veille |
| | Bluetooth | Coupler l'appareil Découpler l'appareil Appareil couplé Mode sécurité |
| Menu de maintenance | Télécharger les paramètres de l'hôte 1 | -- |
| | Télécharger les paramètres de l'hôte 2 | Réinitialiser no facture -- |
| | Menu de réinitialisation | -- |
| | Renseignements sur le système | -- |
| Autres fonctions | Menu de services | -- |
| | Rapports EMV | -- |

Lecteurs de carte PUCE

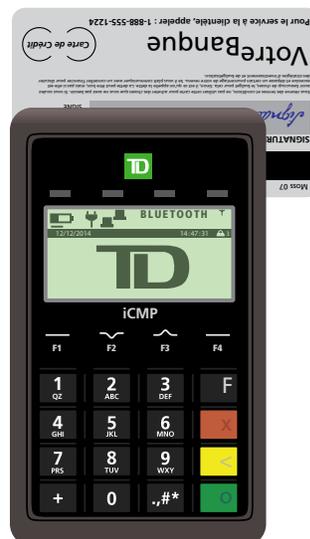


SANS CONTACT



* Écrans Android illustrés

BANDE MAGNÉTIQUE



Bien qu'une carte de crédit soit utilisée dans les exemples précédents, le clavier NIP accepte également les cartes de débit.

Utilisez le lecteur de puce au bas du terminal pour les cartes à puce, l'écran pour les cartes sans contact et la fente au-dessus de l'appareil pour les cartes à bande magnétique. Les lecteurs de carte et leur emplacement sur le clavier NIP sont expliqués ci-dessous.

Le portail du commerçant

Le portail du commerçant vous permet de personnaliser davantage votre PDV mobile TD en fonction de vos besoins commerciaux. Ce site Web vous permet de :

- Passer en revue les transactions et les reçus
- Modifier les renseignements sur le commerçant, comme son numéro de téléphone, son adresse courriel, ses comptes de médias sociaux, etc.
- Ajouter, modifier ou désactiver les commerçants secondaires

Voir la page 34 pour en savoir plus.

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous connaissez :

- Les écrans et les fonctionnalités de l'application pour téléphone intelligent
- Le clavier NIP ainsi que ses écrans, ses touches, ses fonctionnalités et ses lecteurs de carte
- Le portail du commerçant

Dans la prochaine section, vous apprendrez quelles sont les transactions financières que vous pouvez effectuer à l'aide la solution PDV mobile TD.

Section 3

Transactions financières

| | |
|---|-----------|
| Protection de la vie privée des titulaires de carte .. | 18 |
| Comment dois-je entreposer les reçus des titulaires de carte? | 18 |
| Transactions financières | 18 |
| Types de cartes acceptées..... | 18 |
| Modes de paiement..... | 18 |
| Achat | 19 |
| Argent comptant..... | 19 |
| Carte de crédit (insérée)..... | 19 |
| Carte de crédit (sans contact) | 20 |
| Carte de crédit (glissée)..... | 20 |
| Carte de crédit (Saisie manuelle)..... | 21 |
| Carte de débit (insérée)..... | 21 |
| Carte de débit (sans contact) | 22 |
| Carte de débit (glissée)..... | 22 |
| Remboursements..... | 23 |
| En argent comptant ou par carte de crédit | 23 |
| Annuler la dernière transaction | 24 |
| En argent comptant ou par carte de crédit ou de débit..... | 24 |
| Reçus | 24 |
| Copies HTML et PDF | 24 |
| <i>Reçus du commerçant.....</i> | <i>25</i> |
| <i>Reçus du client</i> | <i>25</i> |
| Types de reçu | 25 |
| <i>Reçu de transaction.....</i> | <i>25</i> |
| <i>Reçu de remboursement.....</i> | <i>25</i> |
| <i>Reçu d'annulation de la dernière transaction</i> | <i>25</i> |
| <i>Reçu de crédit refusé.....</i> | <i>26</i> |
| Fermeture de journée | 26 |
| Fermeture de lot..... | 26 |
| Résumé | 26 |

Section 3

Protection de la vie privée des titulaires de carte

En tant que commerçant, vous êtes tenu de protéger vos clients-contre des fraudes éventuelles liées aux cartes de crédit en assurant la confidentialité de leurs renseignements personnels. L'industrie exige que les commerçants protègent les renseignements relatifs aux comptes et aux transactions des titulaires de carte, y compris :

- Les noms
- Les numéros de compte, les numéros DVC/NIC/CVV, etc. Le DVC est le numéro à trois chiffres imprimés au verso des cartes Visa® et MasterCard® ou le numéro à quatre chiffres figurant au recto de la carte Amex®
- Les renseignements embossés, codés ou apparaissant sur les cartes Visa (« information »), conformément aux normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa

Vous ne pouvez utiliser ces renseignements qu'à la seule et unique fin d'exécuter les transactions autorisées par l'émetteur de la carte.

Tous les renseignements doivent être :

- Stockés dans un endroit sûr
- Accessibles uniquement par le personnel autorisé
- Détruits et rendus illisibles avant d'être jetés

Si vous prenez des dispositions avec un tiers en vue de recueillir, traiter ou stocker des renseignements imprimés, vous devez avoir avec ce tiers un contrat écrit qui respecte les dispositions des normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa.

Vous devez permettre aux Solutions aux commerçants TD ou à Visa/MasterCard d'inspecter vos installations et vous assurer que nous pouvons inspecter les installations de tout tiers afin de vérifier que les renseignements imprimés sont stockés et traités de manière sécuritaire. Le **manuel Normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa** est disponible au www.visa.com, tandis que le manuel équivalent pour MasterCard est **offert sous Sécurité** au www.mastercard.com.

Pour en savoir davantage à ce sujet, veuillez communiquer avec les Solutions aux commerçants TD.

Comment dois-je entreposer les reçus des titulaires de carte?

Voici les lignes directrices concernant l'entreposage des reçus des titulaires de carte :

- Les utilisateurs doivent conserver tous les reçus afin de répondre aux demandes des titulaires de carte.

Remarque : Le portail du commerçant conserve les 1000 reçus les plus récents.

Transactions financières

La solution PDV mobile TD vous permet d'effectuer les transactions suivantes :

- Achats (en argent comptant ou par carte de crédit ou de débit)
- Remboursements (en argent comptant ou par carte de crédit)
- Annulation de la dernière transaction (par carte de crédit ou de débit)
- Traitement de fin de journée ou fermeture de jour ouvrable

Types de cartes acceptées

Voici les types de cartes qu'accepte la solution PDV mobile TD :

- American Express®
- Paiement par American Express®
- Discover®
- Paiement direct Interac®
- Interac® Flash™
- MasterCard®
- PayPass™ de MasterCard®
- VISA®
- Visa® Debit
- Visa payWave®

Cette liste n'est pas exhaustive, du fait que TD met à jour régulièrement les claviers NIP pour leur permettre d'accepter de nouvelles cartes et de nouveaux modes de paiement.

Modes de paiement

Le clavier NIP propose trois façons de lire les cartes de crédit et de débit :

- Insérer une carte à puce
- Effleurer le lecteur avec une carte sans contact
- Glisser la bande magnétique d'une carte

La bande magnétique d'une carte de crédit ou de débit doit habituellement être glissée lorsque le clavier NIP n'en reconnaît pas la puce.

- Saisie manuelle

Pour de plus amples renseignements, consultez la *Section 2 – À propos de la solution PDV mobile TD – Lecteurs de carte* à la page 14.

Achat

Argent comptant

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire payer un achat en argent comptant.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
2. Vérifiez les montants du *Sous-total* et du *Total*, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
3. Sélectionnez **Paiement en espèces** et appuyez sur **Payer**.
4. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Payer**.
5. Entrez le **montant** en argent comptant que le client vous a remis et appuyez sur **Suivant**.
Donnez la monnaie au client, au besoin.
6. Entrez l'**adresse courriel** du client afin de lui envoyer son reçu et appuyez sur **Suivant**.

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Sauter**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

7. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux *autres informations* apparaît.
8. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

9. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des *transactions*.

Carte de crédit (insérée)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire insérer sa carte de crédit pour effectuer un achat.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
2. Vérifiez les montants du *Sous-total* et du *Total*, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
3. Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Payer**.
4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client insère sa **carte de crédit**.
2. Le client **confirme le montant** et appuie sur **OK**.
3. Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**.
4. Approuvé.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez l'**adresse courriel** du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Suivant**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

2. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux *renseignements supplémentaires* apparaît.
3. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

4. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des *transactions*.

Carte de crédit (sans contact)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire effleurer le lecteur avec sa carte de crédit pour effectuer un achat.

Le montant total de la transaction doit être égal ou inférieur à la valeur maximale en dollars permise pour les transactions sans contact. Si ce n'est pas le cas, le client doit insérer sa carte et entrer son NIP.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
2. Vérifiez les montants du *Sous-total et* du *Total*, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
3. Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Payer**.
4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client effleure l'écran du clavier NIP avec sa **carte de crédit**.
Le client pourrait devoir insérer sa carte de crédit et entrer son NIP si le montant de l'achat excède la limite établie pour les transactions effectuées à l'aide d'une carte sans contact.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Suivant**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

2. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux *renseignements supplémentaires* apparaît.
3. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

4. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés. La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Carte de crédit (glissée)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire glisser sa carte de crédit pour effectuer un achat.

Une signature est requise pour cette transaction par carte de crédit. Vérifiez toujours si la signature du titulaire de carte sur le reçu correspond à celle apparaissant au dos de la carte.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
2. Vérifiez les montants du *Sous-total et* du *Total*, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
3. Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Payer**.
4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client glisse sa **carte de crédit**.
Le client doit remettre le clavier NIP au commerçant.
2. Le marchand vérifie les informations de la carte. Il appuie sur **OK** si tout est exact.
3. Un écran apparaît pour fournir le numéro d'autorisation et demander une signature.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. L'écran *Signature* apparaît. Tendez le téléphone intelligent pour permettre au client de signer le reçu à l'écran. Le client doit ensuite appuyer sur **Suivant** et remettre le téléphone intelligent au commerçant.
2. Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Suivant**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

3. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux *renseignements supplémentaires* apparaît.
4. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

- Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Carte de crédit (Saisie manuelle)

Utilisez ces directives lorsque vous devez entrer les renseignements de la carte de crédit d'un client.

Une signature est requise pour cette transaction par carte de crédit. Vérifiez toujours si la signature du titulaire de carte sur le reçu correspond à celle apparaissant au dos de la carte.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

- Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
- Vérifiez les montants du **Sous-total** et du **Total**, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
- Sélectionnez **Paiement par carte**, puis appuyez sur **Payer**.
- Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
- Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

- Le commerçant entre le numéro de **carte de crédit**, puis appuie sur **OK**.
- Le commerçant entre la **date d'expiration**, puis appuie sur **OK**.
- Le message *Impression manuelle de la carte est requise* apparaît. Appuyez sur **OK** pour continuer.
- Le commerçant entre le **DVC**, puis appuie sur **OK**.

S'il vous est impossible de lire le DVC, appuyez sur **OK** sans entrer d'autre caractère. Vous avez deux options : **Illisible** ou **Absent**.

Sélectionnez l'option qui décrit le mieux la raison pour laquelle il vous est impossible de lire le DVC, puis poursuivez la transaction.

- Un écran apparaît pour fournir le numéro d'autorisation et demander une signature.
- Si la carte est présente, faites une impression de la carte et appuyez sur **OK**.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent

- L'écran **Signature** apparaît. Tendez le téléphone intelligent au client pour lui permettre de signer le reçu à l'écran. Le client doit ensuite appuyer sur **Suivant**, puis redonner le téléphone intelligent au commerçant.

Si le client n'est pas présent pendant la transaction, écrivez simplement « Client non présent ».

- Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Terminé**. (Facultatif)
- Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux **renseignements supplémentaires** apparaît.
- Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

- Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Carte de débit (insérée)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire insérer sa carte de débit pour effectuer un achat.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

- Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
- Vérifiez les montants du **Sous-total** et du **Total**, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
- Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Payer**.

4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client insère sa **carte de débit**.
2. Le client **confirme le montant** et appuie sur **OUI**.
3. Le client sélectionne son compte **CHQ (F1)** ou **ÉP (F4)**.
4. Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Suivant**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Sauter**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

2. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux **renseignements supplémentaires** apparaît.
3. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

4. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Carte de débit (sans contact)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire effleurer le lecteur avec sa carte de débit pour effectuer un achat.

Le montant total de la transaction doit être inférieur à la valeur maximale en dollars permise pour les transactions sans contact. S'il excède le montant permis, le client doit insérer sa carte et entrer son NIP afin de vérifier son identité.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.
2. Vérifiez les montants du **Sous-total** et du **Total**, puis

appuyez sur **Suivant** si tout est exact.

3. Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Suivant**.
4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client effleure l'écran du clavier NIP avec sa **carte de débit**.

Le client pourrait devoir insérer sa carte de crédit et entrer son NIP si le montant de l'achat excède la limite établie pour les transactions effectuées à l'aide d'une carte sans contact.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Terminé**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

2. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux **renseignements supplémentaires** apparaît.
3. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

4. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Carte de débit (glissée)

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire glisser sa carte de débit pour effectuer un achat.

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez le **montant en dollars** de chaque article ou le montant total de la transaction, puis appuyez sur **Suivant**.

2. Vérifiez les montants du *Sous-total* et du *Total*, puis appuyez sur **Suivant** si tout est exact.
3. Sélectionnez **Paiement par carte** et appuyez sur **Payer**.
4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Suivant**.
5. Facultatif — Sélectionnez l'option de pourboire désirée et appuyez sur **Suivant**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le client glisse sa **carte de débit**.
2. Le client **confirme le montant** et appuie sur **OUI**.
3. Le client sélectionne son compte **CHQ (F1)** ou **ÉP (F4)**.
4. Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Entrez l'adresse courriel du client afin de lui envoyer son reçu, puis appuyez sur **Suivant**. (Facultatif)

Demandez-lui s'il désire recevoir un reçu. Si le client ne veut pas fournir d'adresse courriel, appuyez sur **Ignorer**.

Les reçus écrits à la main sont acceptés, mais assurez-vous que tous les renseignements du reçu sur le téléphone y sont inscrits.

2. Appuyez sur **Continuer**. L'écran relatif aux *renseignements supplémentaires* apparaît.
3. Entrez les **note d'achat** et le **numéro de facture**, et précisez si le numéro de facture doit être ajouté au reçu.

Appuyez sur **Ignorer** si vous ne voulez pas entrer ces renseignements.

4. Appuyez sur **Suivant** lorsque tous les renseignements sont entrés.

La transaction est maintenant conclue et l'application pour téléphone intelligent revient à l'écran des transactions.

Remboursements

Utilisez ces directives lorsqu'un client désire retourner un achat.

Il est interdit de rembourser une transaction refusée, annulée  ou déjà remboursée .

En argent comptant ou par carte de crédit

Sur l'application -> Historique des transactions

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Appuyez sur la **transaction** que vous souhaitez rembourser. L'écran *Transaction* apparaît.
2. Appuyez sur **Remboursement**. L'écran relatif au *montant du remboursement* apparaît.
3. Entrez le montant à remettre et appuyez sur **Créditer**.

Si la transaction que vous annulez a été effectuée par saisie manuelle de carte de crédit, vous n'avez pas besoin d'effleurer, d'insérer ou de glisser la carte.

Il est interdit de rembourser un montant supérieur au montant total de la transaction. Les remboursements partiels sont toutefois permis.

4. Sélectionnez le mode de remboursement approprié.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP pour un remboursement en ARGENT COMPTANT :

1. Pour les remboursements en argent comptant, aucune étape n'est nécessaire sur le clavier NIP, car vous devrez utiliser l'argent de votre tiroir-caisse.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP pour un remboursement par carte de CRÉDIT :

1. Prenez la carte de crédit utilisée lors de la transaction, puis :
 - » Saisissez manuellement le numéro de carte de crédit et la date d'expiration
 - » Glissez la carte de crédit
 - » Insérez la carte de crédit
 - OU
 - » Effleurer le lecteur avec la carte de crédit

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Vous verrez *Remboursement de XX,XX \$ approuvé*. Appuyez sur **OK** pour continuer.
 - a. Si le remboursement est effectué en argent comptant, remettez l'argent au client maintenant.
 - b. Si une adresse courriel est déjà entrée pour l'achat remboursé, un **reçu à jour** est envoyé au client par courriel.
 - c. L'écran de *l'historique des transactions* et la transaction remboursée seront mis à jour au montant entré.

Annuler la dernière transaction

Cette option vous permet d'annuler la dernière transaction par carte de crédit ou de débit conclue avec succès. L'annulation doit être effectuée avant le traitement de fin de journée, sinon la transaction ne peut être annulée.

En argent comptant ou par carte de crédit ou de débit

Sur l'application ☰ -> *Historique des transactions*

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Appuyez sur la dernière transaction par **carte de crédit ou de débit**. L'écran *Transaction* apparaît.
2. Appuyez sur le bouton d'**annulation**. Le message d'*annulation de transaction* apparaît.
3. Appuyez sur **Oui**.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Si la transaction a été effectuée par carte de débit, on invitera le client à effleurer le lecteur avec sa carte, ou à l'insérer ou la glisser.
2. Le client sélectionne **Oui** pour confirmer le montant de la transaction. L'écran d'*annulation* apparaît.
3. Le client sélectionne **Annuler** pour continuer.
4. Si la transaction a été effectuée par carte de débit, le client doit sélectionner le compte choisi pour effectuer la transaction (**CHQ** ou **ÉP**), entrer son **NIP** et appuyer sur **OK**.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Le message *Annulation approuvée* apparaît. Appuyez sur **Suivant**.
2. Si une adresse courriel a été fournie au départ, un reçu mis à jour est envoyé au client et l'écran *Historique des transactions* sera mis à jour, la transaction affichant un  sur l'icône de type de paiement.

Reçus

Lorsque la transaction est terminée, des reçus sont créés pour le commerçant et le client si ce dernier désire en recevoir un. Veuillez utiliser le tableau ci-dessous pour identifier les reçus à envoyer.

| Type d'achat | HTML | PDF |
|-----------------|------|-----|
| Argent comptant | ✓ | ✗ |
| Carte de crédit | ✓ | ✓ |
| Carte de débit | ✓ | ✓ |

Copies HTML et PDF

Le commerçant et le client reçoivent chacun deux copies du reçu par courriel : une copie HTML et une copie PDF.

La copie HTML est affichée dans le courriel et contient les renseignements suivants :

- Le nom, les coordonnées et le logo du commerçant
- La date de la transaction et le code de transaction
- Le mode de paiement (argent comptant, ou carte de crédit ou de débit) et le montant
- La carte sur laquelle est indiqué le lieu de la transaction
- Des notes sur l'achat
- La liste des articles achetés ou le montant total en dollars
- La bannière de reçu si elle est utilisée
- Le sous-total et le total

Veuillez noter que l'espace est limité sur le reçu. Les bannières, les photos, entre autres, prennent tous de l'espace. Afin que vous et le client receviez des reçus lisibles, surveillez la quantité d'information que vous ajoutez à vos reçus.

La copie PDF contient plus de renseignements sur la transaction que la version HTML. Elle contient ce qui suit :

- Le nom et l'adresse de l'entreprise
- Le type de transaction
- La date, l'heure et les renseignements sur le paiement
- Les renseignements sur la transaction
- Le total
- Le champ de signature requise apparaît sur le reçu du commerçant si la méthode de paiement était une carte de crédit glissée ou manuellement entrée. La signature numérique ne figurera pas sur les reçus électroniques, mais elle figurera sur la copie du reçu enregistrée sur le Portail du commerçant.
- L'approbation

REÇUS DU COMMERÇANT


 Fleurs de Mark
support@flowersrus.com
 1

2014-11-13 12:41:31 Transaction Id: 70C9EF

 ****2845 **15,00 \$**



Article 1

Quantité: 1 Sous-total: 15,00 \$

Sous-total 15,00
Total \$ 15,00
 \$

RELEVÉ DE TRANSACTION

WIDGETS R US
 1601 RUE STE-CATHERINE O
 MONTEAL, PQ
 20018765
 ICPLM000035

ACHAT

11-13-2014 12:41:31
 No compte *****2845 C
 Compte Cheque Type Carte DP
 A000000277101001 INTERAC

No repère 000006
 No aut 220284 B RRN 001001006
 TVR 404000000 TSI F000
 TC 5C9EB05ERCA83268

ACHAT \$15.00CAD
 TOTAL \$15.00CAD

 00 APPROUVÉ-MERCI

(NIP VÉRIFIÉ)

Conservez cette copie pour vos dossiers
 Copie marchand

Types de reçu

Les reçus dépendent du mode de paiement, car chacun présente différents renseignements. Les types de reçu comprennent les achats, les remboursements, les annulations et les refus.

REÇUS DE TRANSACTION

Il existe trois différents reçus de transaction : en argent comptant ou par carte de crédit et de débit. Chacun présente son mode de paiement respectif.

Argent comptant

| | |
|---|---------------------------|
| 2014-11-13 12:57:22 | Transaction Id: 6EF178 |
|  | 32,00 \$ |

Carte de crédit

| | |
|--|--------------------------|
| 2014-11-13 12:32:28 | Transaction Id: BDFE1 |
|  ****6017 | 15,00 \$ |

VISA n'est utilisé qu'à titre d'exemple. Chaque société émettrice de carte de crédit a sa propre icône.

Carte de débit

| | |
|--|---------------------------|
| 2014-11-13 12:41:31 | Transaction Id: 70C9EF |
|  ****2845 | 15,00 \$ |

REÇU DE REMBOURSEMENT

La seule différence entre les reçus de transaction et de remboursement est le **montant du remboursement : XX,XX \$** au bas du reçu.

Le montant remboursé n'est pas nécessairement le montant total du reçu original. Il peut s'agir d'un remboursement partiel.

| | |
|---|---------------------------|
| 2014-11-13 13:03:14 | Transaction Id: DAECC3 |
|  | 6,00 \$ |
| <input type="text"/> | |
| Montant du 6,00 remboursement: \$ | |

REÇU D'ANNULATION DE LA DERNIÈRE TRANSACTION

Les reçus d'annulation sont identiques aux reçus de remboursement avec une ligne **montant du remboursement : XX,XX \$** au bas du reçu. Il s'agit du montant total du reçu original. *Consultez l'exemple à la section Reçu de remboursement.*

REÇUS DU CLIENT


 Fleurs de Mark
support@flowersrus.com
 1

2014-11-13 12:41:31 Transaction Id: 70C9EF

 ****2845 **15,00 \$**



Article 1

Quantité: 1 Sous-total: 15,00 \$

Sous-total 15,00
Total \$ 15,00
 \$

RELEVÉ DE TRANSACTION

WIDGETS R US
 1601 RUE STE-CATHERINE O
 MONTEAL, PQ
 20018765
 ICPLM000035

ACHAT

11-13-2014 12:41:31
 No compte *****2845 C
 Compte Cheque Type Carte DP
 A000000277101001 INTERAC

No repère 000006
 No aut 220284 B RRN 001001006
 ACHAT \$15.00CAD

TOTAL \$15.00CAD

 00 APPROUVÉ-MERCI

Conservez cette copie pour vos dossiers
 Copie client

REÇU DE CRÉDIT REFUSÉ

Une case rouge au texte blanc sera ajoutée sur la partie supérieure du reçu des transactions refusées.

Review image

Cette transaction a été refusée.

Pour résoudre ce problème, veuillez contacter votre commerçant

- Comprendre les différents rôles que jouent l'application pour téléphone intelligent et le clavier NIP en ce qui a trait aux transactions financières
- Effectuer des achats en argent comptant ou par carte de crédit ou de débit
- Effectuer des remboursements et des annulations

Maintenant que vous savez comment effectuer des transactions, vous pouvez apprendre comment gérer et configurer la solution PDV mobile TD.

Fermeture de journée

Pour vous permettre de régler les transactions dans la solution PDV mobile TD, vous devez fermer votre jour ouvrable dans votre application pour téléphone intelligent.

Si vous ne fermez pas votre journée, les sociétés de carte ne traiteront pas vos comptes.

Fermeture de lot

Sur l'application ☰ -> Historique des transactions

Étape 1 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Appuyez sur **Fermeture de lot**. La fenêtre de confirmation pour *clôre les ventes* apparaît.
2. Appuyez sur **OK** pour continuer. Un message relatif à la *clôture des ventes et des lots* apparaît.

Étape 2 – Navigation sur le clavier NIP :

1. Le message relatif à la *clôture des ventes et des lots* apparaît. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
2. Le lot ou le jour ouvrable est fermé. Appuyez sur **OK** pour continuer.

Étape 3 – Navigation dans l'application pour téléphone intelligent :

1. Le message relatif aux *ventes conclues avec succès et à la fermeture des lots* apparaît. Appuyez sur **OK** pour continuer.

Les transactions fermées apparaissent sur le portail du commerçant et sur votre application pour téléphone intelligent pour tenue des comptes.

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure de :

- Connaître les différents types d'achats par carte (insérée, effleurée, glissée et saisie manuelle)

Section 4 Administration et configuration

| | |
|---|-----------|
| Couplage | 29 |
| Qu'est-ce que le couplage?..... | 29 |
| Comment puis-je coupler le clavier NIP à mon téléphone intelligent Android?..... | 29 |
| Comment puis-je coupler le clavier NIP à mon appareil iOS? | 29 |
| Comment puis-je découpler mon téléphone intelligent du clavier NIP? | 29 |
| Comment puis-je vérifier que le téléphone intelligent est couplé à mon clavier NIP? | 29 |
| Administration du clavier NIP | 29 |
| Comment puis-je télécharger les paramètres de l'hôte 1 et de l'hôte 2 du clavier NIP? | 29 |
| Comment puis-je vérifier les renseignements sur le système du clavier NIP?..... | 30 |
| Personnalisation du clavier NIP | 30 |
| Comment puis-je sélectionner la langue de mon clavier NIP? | 30 |
| Comment puis-je éviter les transactions en double? | 30 |
| Comment puis-je activer ou désactiver les bips des touches? | 30 |
| Comment puis-je configurer la minuterie d'inactivité? | 30 |
| Comment puis-je configurer la minuterie de veille du clavier NIP? | 30 |
| Comment puis-je changer le mode de sécurité Bluetooth du clavier NIP? | 31 |
| Reçus | 31 |
| Comment puis-je consulter le reçu d'un client? | 31 |
| Comment puis-je réimprimer le reçu d'un client? | 31 |

Suite à la page suivante

Section 4

| | |
|--|-----------|
| Comment puis-je modifier les renseignements apparaissant sur le reçu? | 31 |
| Administration de l'application..... | 32 |
| Comment puis-je consulter l'historique des transactions?..... | 32 |
| Personnalisation de l'application | 32 |
| Comment puis-je sélectionner la langue?..... | 32 |
| Comment puis-je gérer mes lecteurs de carte? (Android seulement) | 32 |
| Comment puis-je sécuriser l'application?..... | 32 |
| Comment puis-je changer le mot de passe? | 33 |
| Comment activer les pourboires? | 33 |
| Comment puis-je consulter les modalités?..... | 33 |
| Comment voir la FAQ? | 33 |
| Application pour téléphone intelligent..... | 33 |
| Comment puis-je récupérer ma dernière transaction? | 33 |
| Comment puis-je consulter les modalités?..... | 33 |
| Résumé | 33 |

Couplage

Qu'est-ce que le couplage?

Le couplage est une étape essentielle qui consiste à connecter votre téléphone intelligent au clavier NIP par *Bluetooth* pour qu'ils puissent communiquer ensemble. Il existe différentes étapes pour connecter un téléphone intelligent Android par rapport à un iPhone iOS.

Comment puis-je coupler le clavier NIP à mon téléphone intelligent Android?

Cette option vous permet de configurer un téléphone intelligent Android à connecter au clavier NIP par *Bluetooth*. Afin d'utiliser ce produit, vous devez le coupler à un téléphone intelligent.

Sur le clavier NIP /F1 -> Menu Config -> Bluetooth -> Appairer dispositif -> Android dispositif -> Affiche couplage

1. Les renseignements de couplage s'affichent à l'écran. L'information à prendre en note est le NIP *Bluetooth*. Il s'affichera comme suit : NIP : suivi de neuf chiffres. C'est l'information que vous devez entrer sur votre téléphone intelligent Android afin de coupler les deux appareils.

Votre téléphone intelligent vous indiquera ensuite lorsqu'il sera couplé au clavier NIP.

Comment puis-je coupler le clavier NIP à mon appareil iOS?

Vous permet de configurer un téléphone intelligent iOS pour être lié au clavier NIP par *Bluetooth*. Pour utiliser ce produit, vous devez le coupler avec un téléphone intelligent.

On the PINPad /F1 -> Menu Config -> Bluetooth -> Appairer dispositif -> iOS dispositif -> Recherche appareils

1. Recherche...

Comment puis-je découpler mon téléphone intelligent du clavier NIP?

Cette option vous permet de retirer un appareil couplé des adresses *Bluetooth* du clavier NIP. Lorsque vous découpez un téléphone du clavier NIP, découpez également votre téléphone intelligent du clavier NIP.

Sur le clavier NIP  -> Menu Config -> Bluetooth -> Découpler un appareil

Si votre clavier NIP a été couplé à un appareil, cela s'affichera ici.

1. Accédez à **l'appareil** que vous voulez découpler, puis appuyez sur **OK** ou sur le numéro qui correspond à

votre téléphone intelligent.

2. Le message **RÉUSSI** s'affichera sur votre téléphone intelligent lorsque les appareils seront découplés.
3. Vous devrez peut-être découpler le téléphone intelligent Android ou iOS avant de le coupler au clavier NIP. Comme le processus peut varier d'un téléphone intelligent à un autre, consultez le guide d'utilisation de l'appareil pour savoir comment découpler un appareil doté de la technologie sans fil *Bluetooth*.

Comment puis-je vérifier que le téléphone intelligent est couplé à mon clavier NIP?

Cette option vous permet de voir le nom de l'appareil couplé et son adresse.

Sur le clavier NIP  -> Menu Config -> Bluetooth -> Renseignements sur l'appareil couplé

1. Accédez à **l'appareil** que vous voulez vérifier, puis appuyez sur **OK** ou sur le numéro qui correspond à l'appareil à l'écran.
2. Le nom et l'adresse MAC de votre téléphone intelligent s'afficheront.

Vérifiez si l'icône du sans fil et l'icône du clavier NIP au haut de l'écran de l'application sont blanches pour indiquer qu'ils sont connectés..

Administration du clavier NIP

Comment puis-je télécharger les paramètres de l'hôte 1 et de l'hôte 2 du clavier NIP?

Sur le clavier NIP  -> Maintenance -> Téléch para hôte 1 ou Téléch para hôte 2

Cette option télécharge des paramètres de fonctionnement du clavier NIP à partir des hôtes TD. Cette fonction est également automatiquement exécutée durant le traitement de fin de journée.

Télécharger paramètres hôte 1

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information financière, par exemple :

- les types de transaction;
- les clés Interac.

Télécharger paramètres hôte 2

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information non financière, par exemple :

- les types de carte;
- les paramètres du clavier NIP.

Comment puis-je vérifier les renseignements sur le système du clavier NIP?

Cette option permet à un utilisateur de vérifier les renseignements sur le système du clavier NIP, comme une version du système d'exploitation. Vous avez besoin de ces renseignements uniquement lorsque vous communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD, et celui-ci vous guidera dans les différentes étapes.

.*#* -> Maintenance -> Info syst.

1. Les renseignements relatifs à l'appareil suivants s'afficheront : version SDK.

Personnalisation du clavier NIP

Comment puis-je sélectionner la langue de mon clavier NIP?

Sur le clavier NIP .*#* -> Menu Config -> Personnalisation -> Option de langues

Vous pouvez sélectionner la langue utilisée pour afficher des messages sur le clavier NIP.

1. Sélectionnez l'option de langue que vous voulez pour votre clavier NIP. Vous pouvez choisir **Anglais/Français** ou **Français/Anglais**.

Ce paramètre sera écrasé lors de chaque **téléchargement hôte 2**. Si vous souhaitez rendre cette option permanente, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**.

Comment puis-je éviter les transactions en double?

Lorsqu'elle est activée, cette option aide à éviter les transactions en double sur le clavier NIP en raison d'erreurs de la part de l'utilisateur.

Sur le clavier NIP .*#* -> Menu Config -> Personnalisation -> Options de double chèque trans -> Vérifier les trans. en double

1. Réglez l'option à **Activ** ou **Désact.**

Comment puis-je activer ou désactiver les bips des touches?

Ces options permettent à l'utilisateur d'activer ou de désactiver les bips émis lors de la pression des touches ou lorsque certaines conditions sont remplies.

Sur le clavier NIP .*#* -> Menu Config -> Personnalisation -> Options matériel -> Bip

1. Sélectionnez l'une des options suivantes : **TousDésactivé**, **TousActivé** ou **NonvalableSeulem** et appuyez sur **OK**.

L'option par défaut est **TousActivé**.

Comment puis-je configurer la minuterie d'inactivité?

Cette option permet à l'utilisateur de préciser pendant combien de temps le clavier NIP peut être inutilisé avant d'afficher *l'écran de veille*.

Nous vous recommandons de ne pas changer les minuteries, puisqu'elles sont paramétrées pour maximiser l'autonomie de la batterie.

Sur le clavier NIP .*#* -> Menu Config -> Personnalisation -> Compt. temps morts

Ce paramètre précise pendant combien de temps le clavier NIP peut être inutilisé avant de retourner à l'écran de veille. Nous recommandons de le régler à 60 secondes, sinon, plus de transactions risquent d'être inactives, et vous devrez recommencer depuis le début.

1. Entrez le nombre de secondes avant que le clavier NIP tombe en mode inactif. La valeur par défaut est de 2 minutes.

Ce paramètre sera écrasé lors de chaque **téléchargement hôte 2**. Si vous souhaitez rendre cette option permanente, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**.

Comment puis-je configurer la minuterie de veille du clavier NIP?

Cette option permet à l'utilisateur de préciser pendant combien de temps le clavier NIP peut être inutilisé avant de passer en mode veille.

Nous vous recommandons de ne pas changer les minuteries, puisqu'elles sont paramétrées pour maximiser l'autonomie de la batterie.

Sur le clavier NIP -> Menu Config -> Personnalisation -> Options matériel -> Dé la hibernation

1. Entrez le nombre de secondes avant que le clavier NIP tombe en mode veille.

Si vous voulez que le clavier passe en mode veille, entrez 999. La valeur par défaut est de 45 secondes.

Comment puis-je changer le mode de sécurité Bluetooth du clavier NIP?

Cette option vous permet de choisir entre deux modes de sécurité *Bluetooth* offerts : Legacy et SSP.

Legacy est un mode de sécurité *Bluetooth* moins récent, mais il est tout de même très sécuritaire. Il doit être utilisé sur les téléphones intelligents moins récents dotés de *Bluetooth* 2.0 ou d'une version précédente. Si votre téléphone intelligent est doté d'une version *Bluetooth* plus récente (à partir de 2008), utilisez SSP.

Les téléphones intelligents actuels utilisent la technologie *Bluetooth* 3.0 ou une version plus récente.

Lorsque vous coupez vos appareils, le protocole de sécurité patrimonial demande à l'utilisateur d'entrer un NIP, tandis que le protocole SSP ne le nécessite pas.

Sur le clavier NIP -> Menu Config -> Bluetooth -> Mode sécurité

1. Sélectionnez le **mode de sécurité** que vous voulez utiliser. Appuyez sur **OK**.
2. Le clavier NIP redémarrera automatiquement afin d'activer les changements.

Reçus

Comment puis-je consulter le reçu d'un client?

Cette option vous permet de passer en revue un reçu existant sur l'application pour téléphone.

Sur l'application -> Historique des transactions

1. Appuyez sur la **transaction** pour laquelle vous voulez consulter le reçu. L'écran des *renseignements sur la transaction* apparaît.
2. Appuyez sur **Envoyer le reçu**. L'écran de *choix de reçu* apparaît.
3. Appuyez sur **Afficher les renseignements du reçu de carte**. L'écran du *reçu de carte* apparaît avec le reçu de transaction.

4. Appuyez sur **Précédent** pour quitter l'écran. L'écran des *renseignements sur la transaction* apparaît.

Comment puis-je réimprimer le reçu d'un client?

Cette option vous permet de renvoyer le reçu du client à l'adresse courriel transmise précédemment ou à une nouvelle adresse.

Sur l'application -> Historique des transactions

1. Appuyez sur la **transaction** pour laquelle vous voulez renvoyer le reçu. L'écran des *renseignements sur la transaction* apparaît.
2. Appuyez sur **Envoyer le reçu**. L'écran de *choix de reçu* apparaît.
3. Appuyez sur **Envoyer le reçu par courriel**. L'écran de *envoi du reçu* apparaît.
4. Entrez l'**adresse courriel** où le reçu doit être envoyé et appuyez sur **Envoyer**. L'écran de *reçu envoyé* apparaît.

Si une adresse courriel vous a déjà été fournie, le champ comprendra déjà cette adresse. Cette adresse est modifiable si le client souhaite que les communications soient envoyées à une autre adresse.

5. Appuyez sur **OK**. Vous reviendrez à l'écran des *renseignements sur la transaction* et vous verrez que le reçu a été renvoyé.

Comment puis-je modifier les renseignements apparaissant sur le reçu?

Cette option modifie certains renseignements affichés sur les reçus HTML de votre entreprise.

Si vous n'avez rien à ajouter pour certaines entrées, comme un compte *Twitter* d'entreprise, laissez le champ vide : il n'apparaîtra pas sur le reçu.

Sur l'application -> Profil du commerçant

1. Appuyez sur **l'espace réservé à votre logo ou à votre image** pour télécharger un logo à partir de votre téléphone intelligent.
2. Appuyez sur une **nouvelle photo** ou une **photo existante**. Vous pouvez prendre une nouvelle photo ou choisir une photo à partir de votre téléphone intelligent.

L'image doit être un fichier PNG ou JPG de 100 pixels de hauteur et de 600 pixels de largeur maximum et ne doit pas excéder 5 Mo. Votre logo ne peut excéder 100 x 100 pixels, mais il peut être rogné à partir d'une plus grande image.

3. **Rognez** l'image jusqu'à ce que la partie de l'image que vous voulez utiliser soit entièrement insérée dans la zone de recadrage.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. L'image rognée est maintenant sauvegardée comme votre nouveau logo.
5. Modifiez le **message**.

Vérifiez les renseignements avant d'enregistrer, car les fautes d'orthographe seront affichées sur chaque reçu jusqu'à ce que vous en fassiez la correction.

Le contenu de votre message est limité à 140 caractères.

6. **Modifiez** votre :
 - a. adresse courriel;
 - b. numéro de téléphone de la personne-ressource;
 - c. URL du site Web;
 - d. page Facebook;
 - e. compte Twitter.
7. Appuyez sur **Enregistrer**. Vous recevrez un courriel confirmant qu'un changement a été effectué.

Administration de l'application

Comment puis-je consulter l'historique des transactions?

Sur l'application -> Historique des transactions

1. L'écran de *l'historique des transactions* apparaît. Vous pouvez voir jusqu'aux 1000 dernières transactions qui ont eu lieu. Elles sont organisées par :
 - a. **date** (la plus récente en premier);
 - b. **icônes du type de transaction;**
 - c. si le symbole  s'affiche à côté de la transaction, il s'agit d'un remboursement;
 - d. si le symbole  s'affiche sur la transaction, il s'agit d'une transaction annulée ou refusée qui n'a pas été conclue;

- e.  Les transactions annulées sont suivies d'un
- f. **montant en dollars.**

2. Appuyez sur une **transaction** pour en savoir davantage.

Appuyez sur le bouton **Remboursement** pour ne voir que les remboursements marqués d'un .

Personnalisation de l'application

Comment puis-je sélectionner la langue?

Cette option vous permet de changer la langue qui s'affiche sur l'application du téléphone intelligent.

Sur l'application -> Choisir une langue

1. L'écran du *choix de langue* apparaît.
2. Appuyez sur une option de **langue** disponible.

Comment puis-je gérer mes lecteurs de carte? (Android seulement)

Cette fonction affiche les lecteurs de carte existants auxquels votre téléphone intelligent est connecté. Elle vous permet également de coupler votre téléphone intelligent à un nouveau clavier NIP.

Cette fonction vous mènera hors de l'application pour téléphone intelligent.

Sur l'application -> Gérer les lecteurs de carte

1. Appuyez sur **Coupler à un nouveau lecteur de carte**. L'écran des *paramètres des lecteurs de carte* apparaît.
Il affiche tous les claviers NIP ou les autres appareils Bluetooth auxquels vous êtes actuellement connecté.
2. Appuyez sur **OK** pour continuer. L'écran des paramètres *Bluetooth* de votre téléphone intelligent apparaît.

À partir de cet écran, vous pouvez :

- a. rechercher le nouvel appareil;
- b. synchroniser le nouveau clavier NIP, comme vous l'avez fait pour votre clavier NIP actuel.

Comment puis-je sécuriser l'application?

Cette option vous permet de verrouiller votre application après une période d'inactivité de 30 secondes, une minute ou cinq minutes. L'application est ensuite protégée par un NIP à quatre chiffres.

Chaque fois que vous désactivez et réactivez cette option, vous devez créer et entrer votre NIP. Le logiciel ne se souviendra pas de vos NIP précédents.

Sur l'application ☰ -> Code d'identification personnel

1. L'application **S'ALLUME** et l'écran de **definir ou de changement le code de l'app** apparaît.
2. Sélectionnez la période de temps avant que l'application ne soit verrouillée. Voici les options qui vous sont proposées :
 - a. Après 30 secondes
 - b. Après 1 minute
 - c. Après 5 minutes
3. Entrez un **NIP à 4 chiffres**.
4. Entrez de nouveau le **NIP à 4 chiffres**. Si les NIP concordent, un symbole ✓ apparaît.
5. Appuyez sur **Terminé** pour enregistrer vos changements.

Comment puis-je changer le mot de passe?

Cette option vous permet de changer le mot de passe de l'application du téléphone intelligent.

Sur l'application ☰ -> Changer le mot de passe

1. Entrez votre **mot de passe actuel**.
2. Entrez le **nouveau mot de passe**.

Le nouveau mot de passe, sensible à la casse, doit contenir de 5 à 64 caractères et ne présenter aucune espace.
3. **Entrez de nouveau le** mot de passe et appuyez sur **Soumettre**.
4. Vous recevrez un courriel pour vous informer du changement. Votre nouveau mot de passe n'est pas inclus dans le courriel. Assurez-vous que le mot de passe est facile à mémoriser.

Comment activer les pourboires?

Sur l'application ☰ -> Pourboire

Cela vous permet d'activer/de désactiver les pourboires sur votre Solution mobile TD.

1. **Activez** ou **désactivez** l'option des pourboires.

Comment puis-je consulter les modalités?

Cela vous permet de passer en revue les modalités d'utilisation de l'application pour téléphone intelligent PDV mobile TD.

Sur l'application ☰ -> Modalités

1. L'écran des **Modalités** s'affiche. Vous pouvez les passer en revue à votre convenance.
2. Appuyez sur **Terminé** pour revenir à l'écran des **Paramètres**.

Comment voir la FAQ?

Sur l'application ☰ -> FAQ

Cette option fournit des réponses à certaines de vos questions. Il suffit de toucher la question appropriée pour voir sa réponse.

Application pour téléphone intelligent

Comment puis-je récupérer ma dernière transaction?

☰ -> Dépannage -> Récupérer la dernière transaction

1. L'écran du **reçu de carte** apparaît.
Vous pouvez voir la copie du commerçant de la dernière transaction traitée dans l'application pour téléphone intelligent.

Comment puis-je consulter les modalités?

Cette option vous permet de consulter les modalités d'utilisation de l'application PDV mobile TD pour téléphone intelligent.

☰ -> Modalités

1. L'écran **Modalités** apparaît. Vous pouvez les consulter à votre guise.
2. Appuyez sur **Terminé** pour revenir à l'écran des **paramètres**.

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure de :

- Examiner, renvoyer et modifier des reçus
- Configurer et gérer des paramètres du clavier NIP

Dans la prochaine section, vous apprendrez comment utiliser le Portail du commerçant en ligne.

Section 5 Portail du commerçant

| | |
|---|-----------|
| Le portail du commerçant | 35 |
| Onglet Activité Récente | 35 |
| Comment puis-je exporter une liste de transactions?..... | 36 |
| Que signifient toutes les icônes de type de paiement? | 36 |
| Comment puis-je examiner une transaction?..... | 36 |
| Comment puis-je examiner et renvoyer un reçu? | 36 |
| Onglet Mon Compte..... | 38 |
| Modifier les renseignements sur l'utilisateur | 38 |
| Modifier le reçu envoyé par courriel..... | 38 |
| <i>Comment puis-je modifier les renseignements</i> | |
| <i>apparaissant sur le reçu?.....</i> | <i>38</i> |
| Modifier les renseignements de l'entreprise | 39 |
| <i>Comment puis-je modifier les renseignements</i> | |
| <i>de l'entreprise?</i> | <i>39</i> |
| Onglet Gestion des commerçants secondaires | 40 |
| Comment puis-je ajouter un commerçant secondaire? | 40 |
| Qu'est-ce que les commerçants secondaires peuvent | |
| voir dans le Portail du commerçant? | 41 |
| Comment puis-je modifier le niveau d'accès d'un | |
| commerçant secondaire? | 41 |
| Comment puis-je changer le mot de passe d'un | |
| commerçant secondaire? | 41 |
| Comment puis-je modifier les renseignements d'un | |
| commerçant secondaire? | 41 |
| Comment puis-je désactiver ou réactiver un commerçant | |
| secondaire? | 42 |
| Onglet Gestion du matériel..... | 43 |
| Comment puis-je désactiver un clavier NIP perdu | |
| ou volé? | 43 |
| Que signifie la colonne Surnom?..... | 43 |
| Onglet Soutien..... | 43 |
| Résumé | 43 |

Section 5

Le portail du commerçant

Le portail du commerçant est un site Web qui offre aux commerçants une autre façon de surveiller et de mettre à jour leur compte. Il a une fonctionnalité semblable à celle de l'application pour téléphone intelligent, sauf qu'il est accessible en ligne. Voici certaines des choses que le portail vous permet de faire :

- Examiner les transactions et leur reçu — les reçus de commerçants sont seulement disponibles sur le portail
- Modifier l'information sur le commerçant, telle que le numéro de téléphone, l'adresse courriel, les comptes de médias sociaux
- Créer/modifier/désactiver des commerçants secondaires ou d'autres utilisateurs

L'information est disposée dans les onglets suivants :

- Activité récente
- Mon compte
- Gestion des commerçants secondaires
- Gestion du matériel
- Soutien

Onglet Activité Récente

L'écran Activité récente est le premier écran que vous voyez

lorsque vous ouvrez une session dans le portail du commerçant. À partir de cet écran, vous pouvez :

1. **Accéder** à d'autres pages au moyen de ces onglets :
 - » **Activité récente** affiche l'information sur les transactions et permet d'examiner et/ou de renvoyer les reçus.
 - » **Mon compte** vous permet de changer l'information au sujet de l'adresse courriel, du compte d'affaires et du compte d'administration.
 - » **Gestion des commerçants secondaires** vous permet d'ajouter, de supprimer et d'administrer des comptes d'utilisateur de clavier NIP.

- » **Gestion du matériel** vous permet de désactiver tout clavier NIP perdu ou volé.
- » **Soutien** contient de la documentation, une FAQ, les modalités d'utilisation.

2. **Filtrer** par clavier NIP si vous en avez plus d'un.
3. **Filtrer** par commerçant secondaire/utilisateur si vous en avez plus d'un.
4. **Exporter** les transactions vers un fichier CSV ou PDF, ou simplement les voir à l'écran sur une page ou les imprimer.
5. **Rechercher** une transaction spécifique ou un groupe de transactions selon des critères tels que le montant, le code de transaction, le numéro repère.

6. **Filtrer** les transactions visibles pour une plage de dates.
7. **Examiner l'information de base sur la transaction.** Vous pouvez voir la date à laquelle elle a eu lieu, le code de transaction unique, la façon dont elle a été payée, le montant total en dollars de la transaction et les reçus connexes.

Pour voir plus de détails sur une transaction, il suffit de cliquer dessus. Elle se développera et affichera plus de détails.

8. Déterminer combien de transactions s'affichent à l'écran.
9. Naviguer dans les pages d'activité disponibles. Comment puis-je rechercher une transaction particulière?
1. Si vous désirez chercher parmi toutes les transactions, remplacez l'option **Examiner le commerçant secondaire** par **Toutes les lignes** ou par une configuration appropriée relative aux transactions du commerçant ou du commerçant secondaire recherchées.
2. Dans la zone de texte **Rechercher** tapez les critères de recherche. Voici des exemples :
 - » **Type de transaction** (argent comptant, Interac, etc.)
 - » **Montant de la transaction**
 - » **Les 4 derniers chiffres du numéro de la carte**
 - » **Tout mot** qui pourrait se trouver sur le reçu, comme une adresse courriel.
OU
 - » Entrez une période dans les zones **Filtrer par période**.

Comment puis-je exporter une liste de transactions?

1. Appliquez tout filtre de recherche ou de date désiré sur votre transaction avant d'exporter l'information.
2. Cliquez sur  **Exporter en CSV** ou  **Exporter en PDF**. La fenêtre **Enregistrer sous** apparaît.
3. Décidez d'un emplacement et d'un nom de fichier, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Que signifient toutes les icônes de type de paiement?

Il y a une icône différente pour chaque type de paiement accepté par la solution PDV mobile TD. Voici les icônes :



Argent comptant



Interac



MasterCard



VISA

Visa



Discover

Aussi, certaines transactions peuvent être accompagnées d'une icône qui indique qu'elles ont été soit refusées, soit remboursées, soit annulées.

-  Refusée - Cercle rouge avec un X.
-  Rembourser - Cercle jaune avec flèche pointant vers la gauche.
-  Annulée - Cercle rouge traversé d'une ligne

Comment puis-je examiner une transaction?

1. Cliquez sur la **transaction** en question. L'affichage de la transaction s'agrandit.
2. **Information sur la transaction, Information sur le paiement, Sommaire de la commande** et **Transactions connexes** (le cas échéant) sont tous affichés dans des sections distinctes.

La section Transactions connexes affiche toute transaction liée à la transaction sélectionnée. Par exemple, un remboursement ou une annulation de transaction comporterait l'achat original dans cette section.

3. Cliquez sur la **transaction** de nouveau pour comprimer l'information.

Comment puis-je examiner et renvoyer un reçu?

1. Cliquez sur le bouton **Reçu** qui se trouve à côté de la transaction en question. La fenêtre **Reçu** s'agrandira. Vous verrez la version HTML du reçu.



a. Icône Imprimer

L'écran de dialogue **Imprimer** s'affiche. Imprimez le reçu comme tout autre document.



b. Icône Renvoyer un reçu

L'adresse courriel à laquelle le reçu a été envoyé est affichée dans le coin supérieur gauche. Assurez-vous de son exactitude et cliquez sur **Envoyer le reçu par courriel**.

Vous pouvez entrer une adresse courriel différente de celle utilisée pour les transactions originales.



c. Icônes de Détails sur le reçu du commerçant ou du client

Cliquez sur une de ces options pour faire apparaître le reçu financier approprié.

Onglet Mon Compte

Vous pouvez modifier différents renseignements associés à votre compte ainsi que ce qui apparaît sur vos reçus dans l'onglet **Mon compte**. Toute modification effectuée sur le portail sera immédiatement intégrée à l'application pour téléphone intelligent, et vice versa.

Le menu déroulant comporte trois options :

- Modifier le reçu envoyé par courriel
- Modifier les renseignements de l'entreprise
- Modifier les renseignements sur l'utilisateur (par défaut)

Modifier les renseignements sur l'utilisateur

Comment puis-je modifier mes renseignements d'utilisateur?

The screenshot shows the 'Mon Compte' portal with the following sections:

- Informations de l'utilisateur**
 - Champ obligatoire
 - Contacts**
 - Courriel principal: jean.blanchet@compagnie.com
 - Numéro de téléphone mobile: 1-514-555-555
 - Paramètres de sécurité**
 - Courriel personnel: jean.blanchet@compagnie.com
 - Requisites de mot de passe:
 - 5-64 lettres
 - Pas d'espace
 - Mettre des caractères spéciaux (W\$%&+*~?^_~ ()@#)
 - Choisissez le Mot de passe: [champ masqué]
 - Confirmation du mot de passe: [champ masqué]
 - Question de sécurité 1: Quel surnom portiez-vous durant votre enfance? [menu déroulant]
 - Réponse: none
 - Question de sécurité 2: Quel est le nom de votre ami d'enfance préféré? [menu déroulant]
 - Réponse: none

Permet d'apporter des modifications aux renseignements sur l'utilisateur principal ou le propriétaire de l'entreprise.

Cela ne permettra pas d'apporter des modifications aux renseignements sur les commerçants secondaires.

Mon compte -> Gestion des reçus courriels

Étape 1 — Coordonnées

1. Entrez l'**adresse courriel principale**.
2. Entrez le **numéro de téléphone mobile**.

Étape 2 — Réglages de sécurité

1. Entrez votre **adresse courriel personnelle** où seront envoyés les avis relatifs à la sécurité.
2. Entrez votre **mot de passe**.
3. Confirmez votre **mot de passe**.
4. Choisissez une question de sécurité dans le menu déroulant **Question de sécurité 1**.
5. Entrez votre réponse à la **Question de sécurité 1**.
6. Choisissez une question de sécurité dans le menu déroulant **Question de sécurité 2**.
7. Entrez votre réponse à la **Question de sécurité 2**.
8. Assurez-vous que tous les renseignements sont entrés correctement, puis cliquez sur **Soumettre**.

Modifier le reçu envoyé par courriel

Comment puis-je modifier les renseignements apparaissant sur le reçu?

Permet à l'utilisateur de modifier les renseignements affichés sur le reçu envoyé au client par courriel lorsqu'une transaction est terminée.

Mon compte -> Modifier le reçu envoyé par courriel

Trois sections peuvent être modifiées. Ce sont :

- Le logo de l'entreprise
- Les détails du reçu
- Rapprochez-vous de vos clients

Étape 1 — Votre logo d'entreprise

1. Cliquez sur **Télécharger le nouveau logo**. Un carré pointillé s'affichera.
2. Faites une des actions suivantes :
 - a. Cliquez sur une image et faites-la glisser de votre ordinateur au carré pointillé. **OU**
 - b. Cliquez sur **Choisir l'image**. Une fenêtre s'ouvre.
 - c. Sélectionnez une image de votre ordinateur et cliquez sur **Ouvrir**.
3. Faites glisser les lignes de rognage jusqu'à ce que la partie de l'image que vous voulez utiliser soit

entièrement insérée dans la zone de recadrage.

4. Cliquez sur **Rognage terminé**. L'image rognée est maintenant affichée sous l'en-tête **Votre logo d'entreprise**.
5. Si vous n'avez rien d'autre à modifier, faites défiler jusqu'au bas de l'écran et cliquez sur **Soumettre**.

Étape 2 — Détails sur votre reçu

Vous pouvez créer un message personnalisé qui apparaîtra au bas de chaque reçu client. Il s'agit d'une excellente façon de faire la promotion de soldes à venir, de remercier vos clients ou d'ajouter votre slogan.

1. Tapez le message désiré dans la zone de texte prévue à cet effet.

Le contenu du message est limité à 140 caractères. Assurez-vous de vérifier l'information avant de l'enregistrer.

2. Si vous n'avez rien d'autre à modifier, faites défiler jusqu'au bas de l'écran et cliquez sur **Soumettre**.

Étape 3 — Rapprochez-vous de vos clients

Cette section vous permet de dresser la liste de toutes les coordonnées et de tous les renseignements liés aux réseaux sociaux à inclure sur la partie supérieure de chaque reçu envoyé par courriel.

Si vous n'avez rien à ajouter pour certaines entrées, comme un compte Twitter d'entreprise, laissez le champ vide : il n'apparaîtra pas sur le reçu.

1. Entrez votre adresse **courriel** (facultatif).
2. Entrez votre numéro de **téléphone** (facultatif).
3. Entrez l'URL de votre **site Web** (facultatif).
4. Entrez la page **Facebook** de votre entreprise (facultatif).
5. Entrez votre URL **LinkedIn** (facultatif).
6. Entrez votre compte **Twitter** (facultatif).
7. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer vos changements.

Modifier les renseignements de l'entreprise

Comment puis-je modifier les renseignements de l'entreprise?

Permet à l'utilisateur de modifier les renseignements généraux au sujet de l'entreprise tels que l'adresse courriel et le numéro de téléphone.

Mon compte -> Modifier les renseignements de l'entreprise

1. Entrez l'**adresse courriel de l'entreprise**.
2. Entrez le **numéro de téléphone de l'entreprise**.
3. Assurez-vous que les renseignements sont entrés correctement, puis cliquez sur **Soumettre**.

*Pour apporter des modifications supplémentaires, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7331**.*

Onglet Gestion des commerçants secondaires

Vous pouvez ajouter, modifier, activer ou désactiver des commerçants secondaires au moyen de l'onglet *Gestion des commerçants secondaires*. Les commerçants secondaires sont des utilisateurs (autres que le propriétaire de l'entreprise) qui auront accès à différents aspects de la solution PDV mobile TD.

| Identifiant | Prénom | Nom de Famille | Statut | Actions |
|-------------|--------|----------------|------------|------------|
| JBlanchet | Jean | Blanchet | désactivé | Activer |
| PBourchard | Pierre | Bourchard | En attente | Désactiver |

Comment puis-je ajouter un commerçant secondaire?

Gestion des commerçants secondaires -> Cliquez sur *Ajouter un commerçant secondaire*

Étape 1 — Procédure du commerçant

1. Entrez le **prénom** de l'utilisateur.
2. Entrez le **deuxième prénom** de l'utilisateur (facultatif).
3. Entrez le **nom** de l'utilisateur.
4. Entrez son **adresse courriel principale**.
5. Créez son **nom d'utilisateur**.
6. Entrez son numéro de **téléphone mobile**.
7. Entrez son numéro de **téléphone d'entreprise**.
8. Cliquez sur **Soumettre**. Vous reviendrez à l'écran *Gestion des commerçants secondaires*. Un message indiquant que le *nom d'utilisateur de commerçant secondaire 1 a été créé avec succès*. L'utilisateur apparaîtra dans la liste plus bas avec un **Statut En suspens**. Le statut changera à **Actif** lorsqu'il se connectera au portail du commerçant ou à l'application.

Étape 2 — Procédure du commerçant secondaire

Le commerçant secondaire nouvellement ajouté doit faire ce qui suit.

1. Le commerçant secondaire recevra un courriel à l'adresse entrée à l'*Étape 1 — Procédure du commerçant*.
2. Il doit se connecter au **portail du commerçant/à l'application** à l'aide des renseignements sur le commerçant secondaire fournis dans le courriel.

3. Il doit lire les modalités, cocher **J'ai lu et j'accepte les modalités ci-dessus**, et cliquer sur **Activer le compte**. L'écran *Configuration du compte* s'affiche.
4. Il doit entrer son adresse **courriel personnelle**.
5. Il doit entrer son nouveau **mot de passe**.
6. Il doit entrer le nouveau **mot de passe** de nouveau.
7. Il choisit une question dans le menu déroulant **Question de sécurité 1** et entre la **réponse**.
8. Il choisit une question dans le menu déroulant **Question de sécurité 2** et entre la réponse.
9. Il s'assure que tous les renseignements sont corrects, puis il clique sur **Soumettre**.

Un courriel lui sera envoyé confirmant que les modifications ont été apportées et que son statut passera à **Actif**.

Qu'est-ce que les commerçants secondaires peuvent voir dans le Portail du commerçant?

Lorsque le commerçant secondaire active son compte, il peut se connecter au portail du commerçant et voir les onglets suivants :

1. **Onglet Activité récente** — Les commerçants secondaires peuvent examiner leur historique de transactions, mais ne peuvent pas voir les activités d'autres personnes.
2. **Onglet Mon compte-> Modifier les renseignements sur l'utilisateur** — Les commerçants secondaires peuvent modifier les renseignements de base sur leur compte.
3. **Onglet Soutien** — Les commerçants secondaires peuvent voir toutes les options sous cet onglet.

Comment puis-je modifier le niveau d'accès d'un commerçant secondaire?

Cette option vous permet de fournir ou de restreindre l'accès des commerçants secondaires aux fonctions du système en cliquant sur leur nom d'utilisateur.

Gestion des commerçants secondaires -> Cliquez sur Nom d'utilisateur du commerçant secondaire

1. Allez à la section **Paramètres du commerçant secondaire**.
2. Vous avez trois options :
 - » **Peut accéder au PDV mobile TD**
Le commerçant secondaire peut accéder au portail du commerçant. La valeur par défaut est **ON**.
 - » **Peut utiliser le terminal virtuel**
Pas disponible pour le moment.
 - » **Envoyer le reçu au commerçant secondaire**
Le commerçant secondaire recevra un reçu de transaction (PDF) par courriel pour chaque transaction qu'il effectue. La valeur par défaut est **OFF**.
 - » **Envoyer le reçu au commerçant**
Le commerçant recevra un reçu de transaction (PDF) par courriel pour chaque transaction que le commerçant secondaire effectue. La valeur par défaut est **OFF**.

Comment puis-je changer le mot de passe

d'un commerçant secondaire?

Cette option vous permet de changer le mot de passe d'un commerçant secondaire.

Paramètres des marchands secondaire

Marchand secondaire Statut En attente Désactiver

Peut accéder PDV mobile TD

Peut utiliser le Terminal virtuel

Envoyez le reçu au compte secondaire

Envoyez le reçu au marchand

Gestion des commerçants secondaires -> Cliquez sur Nom d'utilisateur du commerçant secondaire

1. Allez à la section **Mot de passe**.
2. Réinitialisez le mot de passe automatiquement ou manuellement :

Automatiquement

- a. Cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**. Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît.
- b. **Confirmez** la demande. Une fenêtre contextuelle apparaît indiquant que le mot de passe a été changé et qu'un courriel a été envoyé au commerçant secondaire pour lui fournir un nouveau mot de passe temporaire. Il doit cliquer sur le lien dans le courriel comme s'il était un nouveau commerçant secondaire.

Manuellement

- a. **Entrez un nouveau mot de passe**.
- b. **Tapez le** mot de passe de nouveau.
- c. Cliquez sur **Soumettre**. Vos changements sont maintenant enregistrés.

Le commerçant secondaire ne recevra pas un courriel, mais il peut maintenant se connecter avec le mot de passe que vous venez de créer.

Comment puis-je modifier les renseignements d'un commerçant secondaire?

Gestion des commerçants secondaires -> Cliquez sur Nom d'utilisateur du commerçant secondaire

1. Allez à la section **Renseignements sur le compte**.
2. Modifiez les renseignements suivants sur le commerçant secondaire :
 - a. **Prénom**
 - b. **Deuxième prénom** (facultatif)
 - c. **Nom**
 - d. **Adresse courriel principale**
 - e. **Numéro de téléphone mobile**
 - f. **Numéro de téléphone de l'entreprise**.
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Comment puis-je désactiver ou réactiver un commerçant secondaire?

Gestion des commerçants secondaires -> Cliquez sur Nom d'utilisateur du commerçant secondaire

1. Allez à la section **Paramètres du commerçant secondaire**.
2. Cliquez sur la case appropriée pour **Désactiver** ou **Activer** le commerçant secondaire. Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît.
3. **Confirmez** la demande. Le commerçant secondaire et le commerçant recevront un courriel confirmant que les changements ont été effectués.

Une fois le commerçant secondaire désactivé, vous ne pourrez plus modifier son profil.

*Vous pouvez également réactiver/désactiver des commerçants secondaires de la page d'accueil **Gestion des commerçants secondaires**.*

Si un commerçant secondaire est réactivé, il doit répondre au courriel d'activation avant d'être entièrement actif.

Onglet Gestion du matériel

À partir de l'onglet *Gestion du matériel*, vous pouvez désactiver vos claviers NIP s'ils sont perdus ou volés.

| # | Surnom | Numéro de série | Modèle | Statut | Actions |
|---|--------------|-----------------|--------|--------|----------------------------|
| 1 | ICMPLM000034 | 20437044 | icmp | Actif | Désactiver |

Comment puis-je désactiver un clavier NIP perdu ou volé?

Gestion du matériel

1. Dans la colonne *Actions*, pour que le clavier NIP soit supprimé, cliquez sur **Désactiver**. Une fenêtre contextuelle intitulée *Notes* apparaît.
2. Saisissez la raison pour laquelle vous désactivez le clavier NIP et cliquez sur **Désactiver**. Vous verrez maintenant que le statut du clavier NIP s'affiche comme *Désactivé*.

Que signifie la colonne Surnom?

La colonne *Surnom* représente votre code de terminal unique. Vous avez besoin de cette information lorsque vous initialisez votre clavier NIP.

Onglet Soutien

L'onglet *Soutien* permet l'accès :

- aux documents utiles
- aux modalités d'utilisation
- à la FAQ

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous savez :

- Comment utiliser le portail du commerçant/l'application
- Comment gérer et personnaliser votre compte
- Comment créer des commerçants secondaires

Dans la prochaine section, vous apprendrez comment procéder au dépannage de la solution de PDV mobile.

Section 6 Dépannage

| | |
|--|----|
| Dépannage général | 45 |
| Que dois-je faire en cas de litige concernant une transaction de débit? | 45 |
| Dépannage relatif à la technologie Bluetooth | 45 |
| Pourquoi ne puis-je pas coupler mon téléphone intelligent à mon clavier NIP? | 45 |
| Qu'est-ce qui peut nuire à la connectivité Bluetooth? | 45 |
| Couplez votre téléphone intelligent Android au clavier NIP | 46 |
| Couplez votre téléphone intelligent iOS au clavier NIP | 46 |
| Confirmation du couplage terminé..... | 47 |
| Dépannage de l'application | 48 |
| Dépannage de votre clavier NIP | 51 |
| Quels problèmes matériels pourraient survenir avec le clavier NIP? | 55 |
| Communication avec le Service d'assistance | 56 |
| Résumé | 56 |

Section 6

Dépannage général

Que dois-je faire en cas de litige concernant une transaction de débit?

Si un client conteste une transaction par carte de débit présumée erronée, vous devez le diriger vers son institution financière pour corriger le problème. Le commerçant sera tenu responsable de toute tentative de correction du compte de la carte de débit et ne sera pas remboursé s'il accorde une remise en argent au client.

Dépannage relatif à la technologie Bluetooth

Pourquoi ne puis-je pas coupler mon téléphone intelligent à mon clavier NIP?

De nombreuses raisons pourraient expliquer pourquoi vous n'arrivez pas à coupler votre téléphone intelligent au clavier NIP. Voici quelques raisons courantes et leur solution :

1. La connexion Bluetooth est-elle activée sur votre téléphone intelligent?

Vous devriez apercevoir le symbole  au haut de l'écran de votre téléphone intelligent. Si ce n'est pas le cas, activez-la dans les paramètres.

2. Votre téléphone est-il en mode découverte?

Afin de coupler par *Bluetooth*, vous devez rendre votre téléphone visible ou découvrable pour le clavier NIP.

Une fois que les appareils se seront découverts, le clavier NIP affichera un code numérique que vous devrez confirmer ou inscrire dans votre téléphone intelligent. Une fois cette étape terminée, le téléphone intelligent devrait être apparié au clavier NIP.

Remarque : Votre téléphone ne demeure en mode découverte que quelques minutes. Si vous mettez trop de temps, vous devrez de nouveau activer le mode découverte.

3. Supprimez le clavier NIP de votre téléphone intelligent et redécouvrez-le.

Si vous aviez déjà couplé votre téléphone intelligent à votre clavier NIP et rencontrez maintenant des problèmes, supprimez ou « oubliez » le clavier NIP sur votre téléphone et ajoutez-le à nouveau.

Accédez à l'écran *Bluetooth* avec votre téléphone et oubliez l'appareil ou retirez-le de la liste d'appareils connectés.

4. Redémarrez le clavier NIP et le téléphone intelligent.

Redémarrer les appareils peut parfois résoudre le problème.

5. Est-ce que le clavier NIP et votre téléphone intelligent sont à proximité l'un de l'autre lorsque vous tentez de les coupler?

Assurez-vous que le clavier NIP et votre téléphone intelligent sont à proximité l'un de l'autre lorsque vous tentez de les coupler. Les placer côte à côte serait l'idéal.

6. Comment votre téléphone se couple-t-il à des appareils Bluetooth?

Le processus de couplage varie d'un téléphone à l'autre. Parfois, il faut que vous inscrivez un code dans votre téléphone ou que vous reliez physiquement le téléphone et l'appareil auquel il doit se connecter. Consultez le guide d'utilisation de votre téléphone pour savoir quelle méthode employer pour le coupler.

Qu'est-ce qui peut nuire à la connectivité Bluetooth?

Les principaux problèmes sont causés lorsque la bande de fréquences (2,4 GHz) de la technologie *Bluetooth* est utilisée par d'autres appareils ou bloquée par certains matériaux. Vous pouvez prendre des mesures pour réduire l'importance des problèmes de connexion *Bluetooth*. Les voici :

1. Distance entre les appareils

Si possible, assurez-vous que votre téléphone et le clavier NIP se trouvent dans la même pièce. Les obstacles tels que les murs, les plafonds et les planchers peuvent bloquer le signal *Bluetooth* ou en réduire la puissance.

2. Interférence du signal

Bluetooth est une technologie qui utilise la bande de fréquences de 2,4 GHz, qui est utilisée par d'autres appareils comme :

- » Les fours à micro-ondes
- » Les appareils Wi-Fi (routeurs, téléphones VoIP, caméras sans fil)
- » Les éclairages fluorescents pour bureaux
- » Certains téléphones sans fil et interphones de surveillance

Afin d'éviter les problèmes de connexion et de données, évitez de vous trouver près de ces appareils lorsque vous utilisez la solution PDV mobile TD. Bien entendu, vous ne pouvez pas toujours éviter les sources d'interférence comme le signal Wi-Fi ou l'éclairage fluorescent, puisqu'elles sont très courantes. Pour pallier ce problème *Bluetooth* peut s'adapter à une certaine interférence de multiples sources selon la force de son signal. Cependant, si vous rencontrez trop de sources d'interférence à la fois, vos appareils pourraient être incapables de s'adapter et perdre la connexion.

3. Votre corps

Votre corps n'émet pas de fréquences pouvant nuire au signal *Bluetooth*, mais il peut tout de même bloquer les signaux *Bluetooth*. Par exemple, si vous transportez votre téléphone intelligent dans votre poche arrière et le clavier NIP dans la poche avant de votre chemise, la connexion *Bluetooth* entre ces deux appareils pourrait être interrompue.

Couplez votre téléphone intelligent Android au clavier NIP

1. Sur le clavier NIP

- Appuyez sur  -> Configuration -> Bluetooth -> Coupler un appareil -> Android -> Afficher les renseignements de couplage.
- Le message *En attente de couplage...* apparaît avec les renseignements sur votre appareil.

2. Sur votre téléphone intelligent

- Appuyez sur **Paramètres** -> **Bluetooth** et sur **Clavier NIP iCMP** dans la liste des *appareils disponibles*.

Si vous ne voyez pas le clavier NIP iCMP, appuyez sur Rechercher.

- Appuyez sur l'entrée du **clavier NIP** lorsqu'elle apparaît.

3. Confirmation des renseignements de couplage

- Clavier NIP** – Confirmez que la clé d'accès à l'écran est la même que celle du téléphone intelligent et sélectionnez **OUI (F1)**.
- Téléphone intelligent** – Confirmez que la clé d'accès à l'écran est la même que celle du clavier NIP et appuyez sur **COUPLER**.
- Clavier NIP** – Le message qui indique que *le couplage est réussi* apparaît.

Si aucune demande de *confirmation de la clé d'accès* n'apparaît, entrez un NIP à quatre chiffres sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.

Un écran apparaîtra sur votre téléphone intelligent pour vous demander le **NIP** que vous venez d'entrer.

4. Gestion de votre clavier NIP ou du lecteur de carte

- Ouvrez une session** dans l'application pour téléphone intelligent.
- Appuyez sur l'icône  au coin supérieur gauche pour accéder à l'écran des *paramètres*.

- Appuyez sur l'option de **gestion des lecteurs de carte**. L'écran de *gestion des lecteurs de carte* apparaît.
- Appuyez sur l'entrée du **lecteur de carte** que vous souhaitez connecter par *Bluetooth*.

Un crochet vert apparaît à côté de l'entrée du clavier NIP connecté. Votre téléphone intelligent est maintenant connecté au clavier NIP par *Bluetooth*.

Couplez votre téléphone intelligent iOS au clavier NIP

1. Sur le clavier NIP

- Appuyez sur  -> Paramètres -> Bluetooth -> Coupler un appareil -> Appareil iOS -> Détection d'appareil.
- L'écran de *détection d'appareil* apparaît avec le message *Recherche...*
- Votre appareil iOS apparaîtra à l'écran après environ cinq secondes. Sélectionnez-le : le message pour *commencer le couplage* apparaît.
- L'écran de couplage IOS* apparaît et demande de **confirmer la clé d'accès**.

2. Sur votre téléphone intelligent

- L'écran de *demande de couplage Bluetooth* apparaît.

Si aucune demande de *confirmation de la clé d'accès* n'apparaît, entrez le NIP à neuf chiffres fourni à l'écran du clavier NIP dans la zone de texte du téléphone intelligent et appuyez sur **OK**.

Un écran apparaîtra sur votre téléphone intelligent pour vous demander le **NIP** que vous venez d'entrer.

3. Confirmation des renseignements de couplage

- Clavier NIP** – Confirmez que la clé d'accès à l'écran est la même que celle du téléphone intelligent et sélectionnez **OUI (F1)**.
- Téléphone intelligent** – Confirmez que la clé d'accès à l'écran est la même que celle du clavier NIP et appuyez sur **COUPLER**.
- Le message *de couplage réussi* apparaît sur le clavier NIP.

Confirmation du couplage terminé

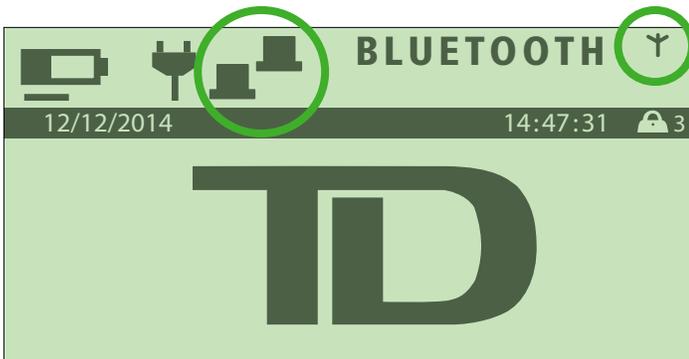
Allez à l'écran *principal* pour confirmer la connexion de votre clavier NIP et de votre téléphone.



Android

1. Bluetooth

Une ligne de code apparaît sous le nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil (Y) cesse de clignoter.



iOS

1. Bluetooth

Deux icônes d'ordinateur apparaissent à gauche du nom BLUETOOTH et le symbole de connectivité sans fil (Y) clignote.

Dépannage de l'application

L'application peut afficher quelques messages d'erreurs assez explicites que vous pourriez apercevoir.

Certaines erreurs sont facilement identifiables et vous pouvez les corriger immédiatement. D'autres erreurs nécessiteront que vous communiquiez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**. Si celles-ci se produisent,  apparaît dans la colonne **Action requise**. Assurez-vous de suivre les directives de la colonne **Action requise** avant de téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD.

Les messages d'erreurs ci-dessous comprennent les termes lecteur de carte et iCMP. Ils désignent votre clavier NIP.

| Message d'erreur « A » | Action requise |
|--|--|
| <p>Adresse courriel non valide</p> <p>Votre adresse courriel doit contenir au minimum 5 caractères. Veuillez entrer une adresse courriel valide.</p> | <p>Si vous envoyez un reçu au client par courriel, l'adresse courriel doit respecter le bon format de courriel et contenir plus de cinq caractères :</p> <p>Nom@Service.Domain</p> |
| <p>Adresse courriel non valide</p> <p>Votre adresse courriel doit contenir un maximum de %1\$s caractères. Veuillez entrer une adresse courriel valide.</p> | <p>Cette adresse courriel est trop longue. Veuillez en entrer une plus courte.</p> |
| <p>Adresse courriel non valide</p> <p>Votre adresse courriel doit contenir au minimum 5 caractères. Veuillez entrer une adresse courriel valide.</p> | <p>L'adresse du courriel que vous tentez d'envoyer doit contenir au moins 5 caractères.</p> |
| <p>Adresse courriel non valide</p> <p>Une adresse courriel valide est requise pour l'envoi d'un reçu.</p> | <p>Si vous envoyez un reçu au client par courriel, l'adresse courriel doit respecter le bon format de courriel et contenir plus de cinq caractères :</p> <p>Nom@Service.Domain</p> |
| <p>Annulation de transaction refusée</p> <p>Votre demande d'annulation ne peut être acceptée, car la transaction a déjà été réglée.</p> | <p>Il est impossible d'annuler la dernière transaction si elle a été réglée. Vous devez maintenant effectuer un remboursement.</p> |
| <p>Aucune connexion détectée</p> <p>Il semble que la connexion est interrompue. Vous devez établir une connexion réseau pour continuer. Vérifiez vos paramètres réseau, puis réessayez.</p> | <p>Vérifiez si vous recevez les services de votre fournisseur Internet et que le mode avion ou la commutation de données ne sont pas activés et que le téléphone intelligent peut se connecter à Internet. S'il n'y a aucune connexion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que la connexion est bien activée sur votre téléphone intelligent. Si elle est désactivée, réactivez-la et vérifiez si vous avez du signal. • Si vous n'avez toujours pas de signal, veuillez éteindre votre téléphone intelligent et le rallumer. • Si vous n'avez toujours pas de signal, allez dans un endroit où vous recevez du signal et demandez à votre fournisseur s'il y a des problèmes connus. |
| <p>Aucune connexion réseau</p> <p>Les mots de passe ne peuvent être modifiés hors ligne. Veuillez réessayer plus tard.</p> | <p>Veuillez vous connecter à Internet et réessayer.</p> |
| <p>Authentifiant manquant</p> <p>Veuillez entrer un mot de passe.</p> | <p>Un mot de passe valide doit être entré à l'écran d'ouverture de session de l'application PDV mobile.</p> <p>Assurez-vous d'avoir entré le bon mot de passe associé au nom d'utilisateur dans le champ approprié à l'écran d'ouverture de session.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>Authentifiant manquant Veuillez entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe.</p> | <p>Un nom d'utilisateur et un mot de passe valide sont nécessaires pour ouvrir une session dans l'application PDV mobile. Assurez-vous d'avoir entré un nom d'utilisateur et un mot de passe valides dans les champs appropriés à l'écran d'ouverture de session de l'application.</p> |
| <p>Messages d'erreur « C » Action requise</p> | |
| <p>Compte suspendu Votre compte a été suspendu temporairement. Veuillez communiquer avec le service d'assistance technique pour réactiver votre compte.</p> | <p>Veuillez téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332. </p> |
| <p>Connexion requise Il vous faut une connexion active pour continuer.</p> | <p>Vous n'avez pas de connexion Internet et une connexion est nécessaire pour utiliser le PDV mobile TD. Veuillez vérifier votre connexion et communiquer avec le fournisseur de services au besoin pour résoudre le problème.</p> |
| <p>Messages d'erreur « E » Action requise</p> | |
| <p>Échec d'activation iCMP : %1\$ Veuillez appuyer sur la touche d'alimentation de votre appareil iCMP pour vous assurer qu'il est en marche et à portée. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le service d'assistance technique.</p> | <p>Appuyez sur le bouton d'alimentation du clavier NIP et placez-le à côté de votre téléphone intelligent. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332. </p> |
| <p>Échec de connexion au lecteur de carte Votre tentative de connexion au lecteur de carte a échoué. Assurez-vous que le lecteur de carte auquel vous souhaitez vous connecter est en marche.</p> | <p>La connexion au clavier NIP a échoué. Veuillez vous assurer qu'il est en marche et couplé à votre téléphone intelligent.</p> |
| <p>Échec de l'ouverture de session L'action ne peut être effectuée. Vérifiez votre connectivité, puis réessayez.</p> | <p>Vérifiez si votre téléphone intelligent reçoit les services de votre fournisseur Internet. Certains éléments permettent de régler ce problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le mode avion est activé. • Votre commutation de données est activée : le téléphone intelligent ne peut donc pas se connecter à Internet. • Vous vous trouvez dans un secteur où il n'y a pas de réseau. <p>S'il vous est impossible d'établir une connexion, veuillez éteindre votre téléphone intelligent et le rallumer. Si ces solutions ne permettent pas de résoudre votre problème, communiquez avec le fournisseur de service de votre téléphone intelligent.</p> |
| <p>Échec de l'ouverture de session La combinaison nom d'utilisateur et mot de passe n'est pas valide. Veuillez réessayer.</p> | <p>Vérifiez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et entrez-les de nouveau. Vous avez entré un nom d'utilisateur ou un mot de passe erroné. Veuillez vérifier si votre nom d'utilisateur est exact et veillez à entrer le bon mot de passe. Assurez-vous que la touche de verrouillage des majuscules n'est pas activée. Le mot de passe est sensible à la casse. Si vous ne vous souvenez plus de votre nom d'utilisateur ou de votre mot de passe, veuillez suivre la procédure de réinitialisation du nom d'utilisateur et du mot de passe.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Erreur Il faut entrer de l'information dans au moins un des champs.</p> | <p>Vous devez entrer une note pour l'achat ou un numéro de facture et appuyer sur Suivant. Si vous voulez sauter cette étape, appuyez sur Sauter.</p> |
| <p>Erreur de fermeture de lot Un problème est survenu lors de la fermeture de votre lot. Veuillez réessayer. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le service d'assistance technique.</p> | <p>Veuillez réessayer. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332. </p> |
| <p>Erreur de question de sécurité Veuillez choisir deux questions de sécurité différentes dans le menu.</p> | <p>La première et la deuxième question de sécurité doivent être différentes.</p> |
| Messages d'erreur « F » | |
| <p>Format d'image non valide Veuillez réessayer.</p> | <p>Action requise Votre logo d'entreprise doit être un fichier PNG ou JPG.</p> |
| Message d'erreur « L » | |
| <p>Le lecteur de carte n'est pas connecté Veuillez appuyer sur la touche d'alimentation de votre lecteur de carte pour vous assurer qu'il est en marche et à portée. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le service d'assistance technique.</p> | <p>Action requise La batterie de votre clavier NIP a manqué d'énergie ou l'appareil est tombé en mode veille pour économiser de l'énergie.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur la touche d'alimentation. Si le clavier NIP se met en marche, appuyez sur Continuer sur l'application du téléphone intelligent et continuez votre transaction. 2. Si le clavier NIP ne se met pas en marche, chargez-le. 3. Si votre clavier NIP ne se charge pas, veuillez téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332.  |
| <p>Le lecteur de carte n'est pas couplé Votre appareil mobile doit être couplé à un clavier iCMP avant de traiter des paiements. Veuillez appuyer sur le bouton de couplage ci-dessous pour connecter votre clavier iCMP pour la première fois.</p> | <p>Votre clavier NIP n'est pas couplé à votre téléphone intelligent. Veuillez consulter « Couplez votre téléphone intelligent Android au clavier NIP » à la page 4 pour plus de renseignements sur le processus de couplage de votre téléphone intelligent avec le clavier NIP pour la première fois.</p> |
| <p>Lecteur non autorisé Vous n'êtes pas autorisé à utiliser le lecteur connecté. Connectez-vous à un autre lecteur ou communiquez avec le service d'assistance technique.</p> | <p>Veuillez vous connecter à un lecteur différent. Si vous ne possédez pas un autre lecteur ou si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332. </p> |
| <p>Lecteur non autorisé Le lecteur connecté est inactif. Connectez-vous à un autre lecteur ou communiquez avec le service d'assistance technique.</p> | <p>Veuillez vous connecter à un lecteur différent. Si vous ne possédez pas un autre lecteur ou si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332. </p> |
| <p>Lecteur non couplé Votre appareil mobile doit être couplé à un clavier iCMP avant de traiter des paiements. Veuillez appuyer sur le bouton de couplage ci-dessous pour connecter votre clavier iCMP pour la première fois.</p> | <p>Vous avez tenté d'effectuer une transaction par carte, mais votre téléphone intelligent n'est pas couplé à un clavier NIP. Veuillez coupler votre téléphone intelligent au clavier NIP.</p> |
| Messages d'erreur « M » | |
| <p>Message trop long Le message pour le client est trop long.</p> | <p>Action requise Le message doit contenir 140 caractères ou moins.</p> |
| <p>Minuterie de la saisie de signature expirée.</p> | <p>La signature a été saisie assez rapidement. Veuillez réessayer.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Mot de passe erroné Le mot de passe entré ne concorde pas avec le mot de passe au dossier. Veuillez entrer de nouveau le mot de passe actuel.</p> | <p>Entrez le bon mot de passe. Si vous avez oublié votre mot de passe, demandez d'en faire la réinitialisation à partir de l'application.</p> |
| <p>Messages d'erreur « P » Action requise</p> | |
| <p>Panier vide Le panier est déjà vide.</p> | <p>Le panier d'achats était déjà vide lorsque vous avez appuyé sur l'icône .</p> |
| <p>Pas accepté Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce clavier NIP.</p> | <p>Veuillez demander au client d'utiliser une autre carte.</p> |
| <p>Pas accepté Retirer la carte Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce clavier NIP.</p> | <p>Veuillez demander au client d'utiliser une autre carte.</p> |
| <p>Messages d'erreur « R » Action requise</p> | |
| <p>Refusée Transaction refusée</p> | <p>La transaction a été refusée. Il pourrait y avoir un problème avec la carte ou les fonds ne sont pas disponibles ou sont temporairement retenus.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Veuillez demander au client d'essayer un autre compte ou une autre carte ou de payer en argent comptant si possible. 2. Appuyez sur  pour continuer si une autre forme de paiement est possible ou sur  pour annuler la transaction. |
| <p>Message d'erreur « S » Action requise</p> | |
| <p>Session expirée Votre session a été fermée en raison d'une période d'inactivité.</p> | <p>Votre téléphone intelligent a été inactif trop longtemps. Le serveur a fermé votre session. Vous devrez ouvrir une nouvelle session à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe valide.</p> |
| <p>Message d'erreur « V » Action requise</p> | |
| <p>Veuillez entrer un nom d'utilisateur valide. Cliquez sur Réessayer, puis entrez un nom d'utilisateur valide pour continuer.</p> | <p>Assurez-vous d'avoir entré un nom d'utilisateur valide dans le champ approprié à l'écran d'ouverture de session de l'application.</p> |

Dépannage de votre clavier NIP

Avec tout équipement, il arrive qu'un problème survienne. Sur le clavier NIP PDV mobile TD, les messages d'erreur s'affichent à l'écran. Les messages d'erreur qui s'affichent sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises pour résoudre le problème.

Certaines erreurs sont facilement identifiables et vous pouvez les corriger immédiatement. D'autres erreurs nécessiteront que vous communiquiez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**. Si celles-ci se produisent,  l'icône apparaît dans la colonne **Action requise**. Assurez-vous de suivre les directives de la colonne **Action requise** avant de téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD.

| Codes d'erreur « A » | Action requise |
|--|---|
| Aucune correspondance | Le type de compte sélectionné (CHQ ou ÉP) lors de l'utilisation d'une carte Interac ne correspond pas au compte existant. Veuillez réessayer la transaction avec le bon type de compte ou une autre forme de paiement. |
| Aucune réponse de l'hôte | Le délai d'attente du clavier NIP a expiré lors de la tentative de communication avec l'hôte. Veuillez soumettre la transaction de nouveau. |
| Codes d'erreur « C » | Action requise |
| Carte défectueuse | Cette erreur s'affichera si une carte à bande magnétique glissée est considérée comme défectueuse. Réessayez de glisser la carte. Si la transaction ne fonctionne pas, demandez au client d'utiliser une autre carte ou de choisir un autre mode de paiement. |
| Carte retirée Trop tôt Veuillez réessayer | La carte à puce a été retirée du clavier NIP avant que la transaction soit terminée. Traitez la transaction de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer celle-ci tant que le clavier NIP ne lui aura pas demandé de le faire. |
| Configuration du commerçant incomplète | Cette erreur se produit lorsque vous tentez d'effectuer une transaction financière alors que les paramètres hôte 1 ne se sont pas bien téléchargés. Veuillez télécharger les paramètres hôte 1. |
| Codes d'erreur « D » | Action requise |
| Date non valide | Vous avez entré une date non valide dans le menu de <i>service</i> . Veuillez entrer une date valide. |
| Date d'expiration non valide | La carte du client est expirée. Veuillez demander au client d'utiliser une carte valide ou une autre méthode de paiement. |
| Codes d'erreur « E » | Action requise |
| Échec de fermeture de lot Fermeture de jour ouvrable Non terminée | Le clavier NIP n'a pas réussi à terminer une transaction de fermeture de lot pendant la fermeture du jour ouvrable. Réessayez d'effectuer la fermeture du jour ouvrable. |
| Erreur du système Communiquez avec le Service d'assistance. | Le clavier NIP a rencontré une erreur de système. Veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332 pour faire remplacer votre clavier NIP.  |
| Erreur de carte Utilisation de la bande magnétique | Le clavier NIP n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée. Retirez la carte du lecteur de puce, puis glissez-la dans le lecteur de bande magnétique. |
| Erreur de carte Veuillez réessayer | Le clavier NIP n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée. Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau. Tentez d'insérer la carte trois fois de suite, puis demandez un autre mode de paiement. |
| Erreur de traitement Appuyez sur OK pour sélectionner à nouveau | La connexion au clavier NIP a expiré. Veuillez appuyer sur  pour revenir à la sélection de l'application. |

| | |
|--|--|
| Erreur de traitement Transaction non terminée | Le clavier NIP a rencontré une erreur lors d'une tentative de traitement d'une transaction par carte à puce. Veuillez retirer la carte et appuyer sur  , puis essayez l'action de nouveau. Si le problème se reproduit, demandez un autre mode de paiement. Si le problème se reproduit encore, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332 .  |
| Erreur interne Téléphonez au Service d'assistance AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC | Le système a rencontré une erreur critique. AA..... remplace le nom du composant NN..... remplace l'information sur l'application CC.....remplace le code d'erreur Veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332 .  |
| Codes d'erreur « F » | Action requise |
| Fermeture de jour ouvrable déjà effectuée | La transaction de fin de journée a déjà été effectuée avec succès. Appuyez sur  ou  pour retourner à l'écran de veille. |
| Fermeture du jour ouvrable requise | Le téléchargement hôte 1 ne peut pas s'effectuer s'il y a des transactions différées non réglées. Veuillez effectuer la fermeture de journée/du jour ouvrable. |
| Fermer le lot bientôt | Le clavier NIP a presque atteint le nombre maximal de transactions (1000) pour un lot. Vous devez procéder à une fermeture de lot avant les 20 prochaines transactions pour permettre au clavier NIP de continuer le traitement. Veuillez effectuer la fermeture de journée immédiatement. Consultez « <i>Fermeture de journée</i> » à la page 26 pour plus de renseignements. |
| Fermer lot maintenant | Le clavier NIP a atteint le nombre maximal de transactions stockables avant la fermeture du jour ouvrable. Veuillez effectuer la fermeture de journée immédiatement. Consultez « <i>Fermeture de journée</i> » à la page 26 pour plus de renseignements. |
| Codes d'erreur « H » | Action requise |
| Heure non valide | Vous avez entré une heure non valide dans le menu de <i>service</i> . Veuillez entrer une heure valide. |
| Codes d'erreur « I » | Action requise |
| Init. et téléchargement des paramètres annulés | Le téléchargement a été annulé. Veuillez relancer le téléchargement. |
| Insérer la carte dans le lecteur de puce | Une carte à puce a été utilisée avec le lecteur de bande magnétique. Demandez au client d'insérer la carte de crédit ou de débit dans le lecteur de puce du clavier NIP. |
| Codes d'erreur « L » | Action requise |
| La valeur entrée doit être supérieure à zéro | La valeur entrée est égale ou inférieure à zéro. Veuillez entrer une valeur supérieure à zéro. |
| La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles | Les données entrées ne sont pas comprises dans les valeurs requises. Veuillez entrer les données de nouveau. |
| Le client doit insérer sa carte à puce | Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce sur le clavier NIP. Appuyez sur  ou  pour annuler l'affichage, puis insérez la carte dans le lecteur de puce du clavier NIP. |

| Codes d'erreur « M » | Action requise |
|--|---|
| Mauvaise communication | Un échec de communication a été détecté après l'amorce de la transaction. Appuyez sur  et réessayez d'effectuer la transaction. |
| Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation puis essayez de nouveau | Une erreur de communication est survenue lors de la transaction. Appuyez sur  et réessayez d'effectuer la transaction. |
| Montant de 0,00 \$ Non autorisé | Le montant entré était de 0,00 \$. Veuillez entrer un nouveau montant d'une valeur supérieure à zéro, puis appuyez sur  . |
| Mot de passe non valide | Le mot de passe est incorrect. Veuillez l'entrer de nouveau et réessayer. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332  . |
| Codes d'erreur « N » | Action requise |
| Non autorisé avant la fermeture de journée et aucune transaction différée | Le téléchargement de paramètres hôte 2 ne peut pas s'effectuer s'il y a des transactions différées non réglées. Veuillez effectuer la fermeture de journée/du jour ouvrable. |
| Non autorisé avec transact. différées | Le téléchargement hôte 2 ne peut pas s'effectuer s'il y a des transactions différées non réglées. Veuillez traiter les transactions différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction. |
| Non effectuée | La transaction ou la fonction tentée a échoué. Veuillez faire une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332  . |
| Non effectuée Obtenir une carte | Le clavier NIP a annulé la transaction, puisque la transaction ou la fonction tentée a échoué. Veuillez demander au client d'utiliser une autre carte ou une autre méthode de paiement. |
| Non effectuée Retirez la carte | La transaction a échoué. Veuillez retirer la carte. |
| Codes d'erreur « R » | Action requise |
| Refusé | Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce clavier NIP. Veuillez demander au client de sélectionner un autre type de carte. |
| Refusé Retirez la carte | Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce clavier NIP. Veuillez demander au client de sélectionner un autre type de carte. |
| Réinitialis. no fact. interdite No facture | L'utilisateur n'a pas l'autorisation de réinitialiser le numéro de facture dans le menu de <i>maintenance</i> . |
| Codes d'erreur « T » | Action requise |
| Téléchargement de l'hôte 1 non effectué | Le clavier NIP a tenté un téléchargement de l'hôte 1 et celui-ci a échoué. Réessayez de télécharger l'hôte 1. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332  . |
| Téléchargement de l'hôte 2 non effectué | Le clavier NIP a tenté un téléchargement de l'hôte 2 et celui-ci a échoué. Réessayez de télécharger l'hôte 2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332  . |

| | |
|--|---|
| Téléchargez les paramètres de l'hôte 1 d'abord | Le clavier NIP exige le téléchargement des paramètres de l'hôte 1. Veuillez télécharger les paramètres de l'hôte 1. Consultez la page 29 pour plus de renseignements. |
| Téléchargez tous les paramètres de l'hôte 2 d'abord | Le clavier NIP exige le téléchargement de tous les paramètres de l'hôte 2. Veuillez télécharger les paramètres de l'hôte 2. Consultez la page 29 pour plus de renseignements. |
| Traitement... | Le clavier NIP doit effectuer un certain traitement en arrière-plan avant d'afficher le prochain message. Veuillez patienter jusqu'à ce que le clavier NIP termine son traitement. |
| Traitement de fin de journée annulé | La transaction de fermeture de journée a été annulée. Réessayez d'effectuer la fermeture de journée. |
| Transaction annulée | La transaction a été annulée par le client ou le commerçant. Veuillez recommencer la transaction si c'est l'intention. |
| Transaction Non autorisée | Le type de transaction n'est pas autorisé. Veuillez choisir un autre type de transaction. |
| Codes d'erreur « U » | Action requise |
| Utilisez le lecteur de puce | Une carte à puce a été glissée. Veuillez insérer la carte dans le lecteur de puce. |

Quels problèmes matériels pourraient survenir avec le clavier NIP?

| Problème matériel | Solution/Action requise |
|--|--|
| Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte. 2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous devez vous procurer des cartes de nettoyage, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD. 3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332.  |
| L'écran est noir | <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur le bouton d'alimentation sur le côté droit du clavier NIP. Si l'écran ne s'allume pas, passez à l'étape 2. 2. Branchez le clavier NIP à une source d'alimentation USB à l'aide du câble de chargement, puis appuyez sur le bouton d'alimentation. Si l'écran s'allume et que le clavier NIP est fonctionnel, la batterie était simplement à plat. Chargez le clavier NIP jusqu'à ce que la batterie soit complètement chargée. Si vous devez utiliser le clavier NIP immédiatement, tentez de le charger entre les utilisations. 3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332.  |
| Mauvaise communication | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le clavier NIP a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction. 2. Appuyez sur , puis essayez de nouveau. 3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au 1 877 375-7332.  |

Le lecteur de bande magnétique n'arrive pas à lire les cartes.

1. Tentez de glisser la carte plus ou moins rapidement ou de la gauche à la droite du lecteur.
2. Tentez de glisser une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte.
3. Demandez une autre forme de paiement.
4. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous devez vous procurer des cartes de nettoyage, communiquez avec le Service d'assistance de TD pour en acheter.
5. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**. 

Transaction ne passe pas

1. Vérifiez que la connexion à Internet fonctionne.
2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 877 375-7332**. 

Communication avec le Service d'assistance

Pour communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD, veuillez nous téléphoner au **1 877 375-7332**.

Résumé

Maintenant que vous avez lu cette section, vous connaissez :

- Codes d'erreur de l'application pour téléphone intelligent
- Codes d'erreur du clavier NIP
- Problèmes matériels
- Utilisation de la solution PDV mobile TD dans vos opérations quotidiennes

