

TD Desk 5000

Guide de démarrage rapide



Pour les TD Desk 5000

- Terminaux autonomes et semi-intégrés
- Avec ou sans clavier NIP



Copyright © 2018 Banque Toronto-Dominion

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

AVIS

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

RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant _____

Numéro du commerçant _____

Table des matières

À propos de ce guide	1
Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant	1
Le Terminal TD Desk 5000	1
Matériel	3
Terminal autonome	3
Écran d'accueil et icônes	3
Écran du menu principal	4
Écran du menu administrateur	4
Terminal semi-intégré	5
Écran d'accueil et icônes	5
Le stylet	5
Changement du rouleau de papier	6
Fonctions d'accessibilité	6
L'adaptateur de communications	6
Ports	6
Le clavier NIP	7
Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte	7
Sécurité du terminal	7
Prévention de la fraude	8
Opérations de carte de crédit entrées manuellement	8
Passation imposée est désactivé par défaut	8
Appel pour autorisation	8
Applications prises en charge par le TD Desk 5000	9
Transactions financières (autonomes)	10
Vente (carte de crédit)	11
Vente (carte de débit)	12
Remboursement (crédit)	14
Remboursement (débit)	15
Passation imposée (vente par téléphone/correspondance)	15
Annulation/Rappel de transaction	16
Transactions financières (semi-intégrées)	17
Reçus	18
Impression des reçus	18
Options de reçus (mode semi-intégré uniquement)	18
Exemple de reçu	19

Suite à la page suivante

Fonctions de jour ouvrable	20
Effectuer un règlement/une fermeture de journée	20
Administration	21
Changement du mode du terminal (terminaux semi-intégrés uniquement).....	21
Plus de fonctions et fonctionnalités	21
Création de rapports	22
Rapports de jours ouvrables.....	22
Dépannage	23
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?	23
Structure du menu administrateur	25
Référence	29
Entretien votre terminal	29
Ranger votre terminal	29

À propos de ce guide

Ce guide présente votre terminal TD Desk 5000 pour les modes de terminal autonomes et semi-intégrés et aborde les fonctionnalités matérielles, la réalisation de transactions financières, les fonctions d'administration et le dépannage. Pour plus d'informations concernant son utilisation et les fonctionnalités disponibles, veuillez consulter le *Guide du commerçant*.

Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

Guide de démarrage rapide Brochures

- *Comment prévenir la fraude*
- *Données sur l'industrie des cartes de paiement*
- *Si vous avez un problème ou des préoccupations*

Feuilles de renseignements

- *Ce que vous devez savoir sur les débits compensatoires*
- *Norme de sécurité sur les données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS)*

Divers

- Rouleaux de papier (3 + 1 dans le terminal)
- Carte de nettoyage et instructions
- Autocollants indiquant les cartes acceptées (Visa®, MasterCard®, Discover®, American Express®, Paiement direct Interac®, UnionPay®, etc.)

Le Terminal TD Desk 5000

Le terminal est uniquement pour vous, le commerçant. Vous vous en servirez afin d'effectuer des opérations pour les clients qui utilisent leur carte de crédit ou de débit (Visa^{MD}, Mastercard^{MD}, Discover^{MD}, American Express^{MD}, Débit Interac^{MD}, UnionPay^{MD}, etc.) et leur portefeuille électronique.

Pour savoir comment utiliser d'autres cartes, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Votre TD Desk 5000 arrivera dans l'une des deux versions : le terminal autonome (avec ou sans clavier NIP) ou le terminal semi-intégré (avec ou sans clavier NIP).

Terminal autonome

Le terminal **autonome** exige que vous entriez les informations de transaction dans le terminal, puis que le client entre ses informations de paiement sur le terminal. Le terminal autonome n'a qu'un seul mode. Vous ne verrez donc pas d'icône dans le coin supérieur droit.

Pour plus d'information sur le terminal autonome, consultez la page 3.



Terminal semi-intégré

Le terminal **semi-intégré** reçoit des informations de transaction (habituellement d'une caisse enregistreuse électronique), puis le client entre ses informations de paiement sur le terminal. Il a deux modes. Le mode qui est actif est indiqué par l'écran d'accueil du terminal et une icône avec la flèche dans le coin en haut à droite de l'écran d'accueil.

- Pour plus d'information sur le terminal semi-intégré, consultez la page 5.
- Pour plus d'informations sur le changement de modes, consultez la page 21.

Écran d'accueil du mode autonome



Écran d'accueil du mode semi-intégré



Matériel

Terminal autonome

1. **Écran tactile**
2. **Touches de commande**
 - Touche d'entrée
 - Annuler
 - Correction
 - OK (ou Entrer)
3. **Lecteurs de carte**
 - a) Fente pour cartes à puce
 - b) Cartes magnétiques
 - c) Cartes sans contact (appuyez la carte sur l'icône sans contact et non sur l'écran tactile).
4. **Touche pour faire avancer le papier**
5. **Panneau du compartiment du papier**



Écran d'accueil et icônes

L'écran par défaut est appelé l' *écran d'accueil*. Il affiche des informations importantes, des icônes et différentes manières d'accéder aux fonctionnalités du terminal. Les voici :

1. **Icône de communication**

Cette icône indique si le terminal est connecté au réseau.

Elle sera de l'une des deux couleurs suivantes :

 - Verte (connecté) ou
 - Blanche (déconnecté)
2. **Admin**

Cette icône ouvrira le *Menu administrateur*.
3. **Langues**

Cette icône ouvrira le *menu Langues*.



Cet écran comportera six icônes, ou quatre si vous avez activé l'horloge. Vous pouvez demander l'activation des icônes suivantes à l'écran Accueil : Vente, Règlement, Rapport, Réimprimer, Connexion et Déconnexion. Les icônes Retour, Annulation, Forcer, Préautorisation et Conclusion préautor peuvent être ajoutées si elles sont activées sur votre terminal.

Écran du menu principal

Depuis l' *écran d'accueil*, appuyez sur la touche **OK** et l'écran *Menu principal* apparaît. L'écran *Menu principal* affiche les transactions suivantes :

- Vente
- Remboursement
- Annulation
- Passation imposée
- Préautorisation
- Finalisation de la préautorisation
- Règlement
- Menu de réimpression
- Menu des rapports/Connexion

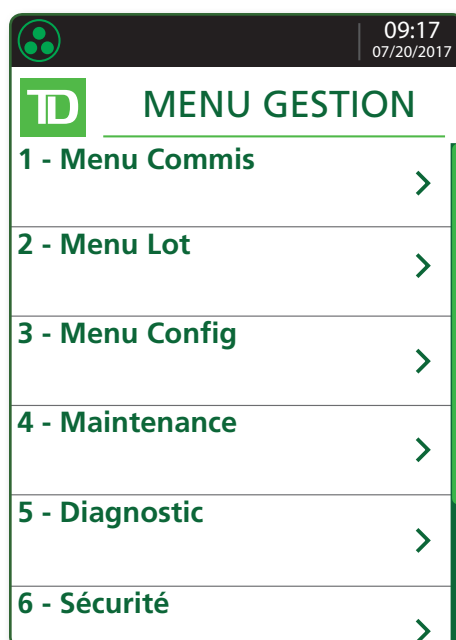


Écran du menu administrateur

Depuis l'écran *d'accueil*, appuyez sur l'icône **Admin** et l'écran *Menu administrateur* apparaît. Il affiche les options suivantes :

- Menu commis
- Menu des lots
- Menu de configuration
- Maintenance
- Diagnostics
- Sécurité
- Renseignements sur le terminal
- Gestion de l'hôte

Pour obtenir la liste de toutes les fonctions d'administrateur disponibles sur le terminal, reportez-vous au page 25 pour une répartition complète du menu.



Terminal semi-intégré

Écran d'accueil et icônes

L'écran par défaut est appelé l' *écran d'accueil*. Il affiche des informations importantes, des icônes et différentes manières d'accéder aux fonctionnalités de votre terminal. Les voici :

1. Icône de communication

Cette icône indique si le terminal est connecté au réseau.

Elle sera de l'une des deux couleurs suivantes :

- Verte (connecté) ou
- Blanche (déconnecté)

2. Mode

Cette icône changera le mode dans lequel se trouve le terminal semi-intégré (autonome ou semi-intégré).

3. Admin

Cette icône ouvrira le Menu administrateur.

4. Langues

Cette icône ouvrira le menu Langues.



Le stilet

Un stilet est fourni avec chaque terminal. Il se trouve à l'arrière du terminal. Il peut vous aider à sélectionner plus précisément les éléments à l'écran et à garder votre écran tactile propre en limitant le contact avec les doigts. Pour le trouver :

1. Retournez le terminal de sorte à ce que l'arrière soit vers vous.

Le long du bord gauche, il y a une rainure qui contient un stilet gris foncé.

2. Tirez le stilet hors de la rainure et utilisez-le à la place de votre doigt pour toucher l'écran.

3. Si vous craignez de perdre le stilet, il a un petit trou sur la partie supérieure pour pouvoir l'attacher au terminal.

Changement du rouleau de papier

1. Soulevez délicatement le couvercle de la chambre à papier sur le dessus du terminal et retirez l'ancien rouleau de papier.
2. Déballiez un nouveau rouleau et placez-le dans la chambre à papier de sorte que l'extrémité libre sorte de sous le rouleau et pointe vers vous.
3. Appuyez sur le couvercle jusqu'à ce qu'il s'enclenche, et assurez-vous que la quantité de papier sortant de la chambre est suffisante pour toucher le dessus de l'écran du terminal.

Fonctions d'accessibilité

Le TD Desk 5000 comporte de nombreuses caractéristiques d'accessibilité qui reflètent l'engagement de la TD envers ses clients. Il comprend des fonctionnalités telles que :

- Clavier rétroéclairé et luminosité d'écran ajustable pour créer un contraste visuel
- Taille de police ajustable
- Son ajustable lorsqu'on appuie sur une touche
- Un stylet fourni avec chaque terminal pour faciliter la navigation
- Un identifiant inscrit sur la :
 - Touche **5**,
 - Touche **Menu principal**,
 - Touche **Annuler**,
 - Touche **Correction**, et
 - Touche **OK**

L'adaptateur de communications

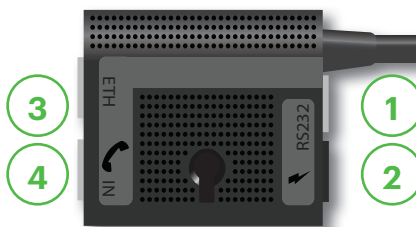
L'adaptateur de communication constitue le point d'entrée de l'alimentation et des données vers votre terminal.

Ports

L'adaptateur a quatre ports, qui sont :

1. Entrée de données
2. Entrée d'alimentation
3. Entrée Internet
4. Entrée de ligne téléphonique/RS232

Cordon branché au terminal



Les terminaux autonomes prennent en charge une connexion Ethernet.

Les terminaux semi-intégrés prennent en charge les options de connexion suivantes :

- RS232 à Ethernet
- RS232 à RS232
- RS232 à USB

Le clavier NIP

Il s'agit d'une pièce de matériel facultative. Lorsque le clavier est branché à votre terminal, il permet au client d'entrer des renseignements et de sélectionner les options relatives à l'opération. Si vous n'avez de clavier NIP, le client utilisera le terminal pour entrer les renseignements.

Si vous utilisez un clavier NIP, vous devez traiter les transactions par carte sauf le manuel qui est traité sur le terminal.

1. Touches de fonction

Les touches **F1** et **F4** servent à sélectionner les options à l'écran.

2. Touches de navigation

Les touches de direction **F2** et **F3** servent à naviguer dans les écrans et les menus.

3. Touches de commande

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

4. Lecteurs de carte

- Cartes à puce à insérer
- Cartes magnétiques
- Cartes sans contact



Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte

Veuillez vous référer à la fiche *Protection de la vie privée du titulaire de carte* dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Elle contient des informations importantes sur vos responsabilités envers vos clients, leurs informations personnelles et l'information sur la transaction.

Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de sécuriser le terminal, les identifiants ou mots de passe d'utilisateurs et d'éviter toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, le commerçant sera responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou de tout identifiant ou mot de passe d'utilisateur. Il existe quatre paramètres utilisateur disponibles :

Administrateur	Aucune restriction d'accès aux fonctionnalités du terminal; attribuer ce niveau d'accès en redoublant de prudence.
Directeur	L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant et mot de passe de directeur.
Superviseur	L'accès à certaines fonctions est protégé par un identifiant et mot de passe de superviseur.
Commis	L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant de commis.

Les fonctions suivantes peuvent être protégées individuellement :

- Transactions financières
- Transactions manuelles
- Règlement/fermeture de journée
- Mode autonome
- Réimpression des reçus
- Différents menus sur le terminal
- Rapports

Pour plus d'informations, veuillez vous référer au *Guide du commerçant*.

Prévention de la fraude

Reportez-vous au dépliant *Comment prévenir la fraude* de votre trousse de bienvenue du commerçant. Les renseignements ci-dessous vous aideront à vous protéger contre les opérations frauduleuses.

Opérations de carte de crédit entrées manuellement

Il existe un risque inhérent lié à ces opérations, car elles comportent un taux de fraude plus élevé. Si vous entrez manuellement une opération de carte de crédit jugée frauduleuse, vous serez tenu responsable de toute contrepassation qui pourrait en résulter. Les opérations de carte de crédit entrées manuellement comprennent les opérations relatives à des commandes postales ou téléphoniques.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'entrer une carte de crédit manuellement, vous avez le droit en tant que commerçant d'exiger un autre mode de paiement (carte de débit, argent comptant, etc.).

Passation imposée est désactivé par défaut

La fonction Passation imposée permet de saisir manuellement les numéros d'autorisation antérieurs. Pour votre protection, cette fonctionnalité est désactivée par défaut sur votre terminal. Si vous devez traiter une passation imposée, veuillez appeler le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1-800-363-1163** pour activer la fonction suite à l'authentification. Il est fortement recommandé de protéger la fonction de passation imposée avec un mot de passe. Pour plus d'informations, veuillez vous référer au *Guide du commerçant*.

Appel pour autorisation

Parfois, en raison d'un problème de communication ou de sécurité, une opération ne peut pas ou ne doit pas être traitée. Voir ci-dessous la liste des messages et des événements qui vous obligeront à appeler pour demander une autorisation.

Remarque : Vous devez effectuer un appel pour autorisation pour *chaque* transaction imposée après l'achat effectuée sur votre terminal.

Dès lors que	Action
... le message APPEL POUR AUTORISATION s'affiche. (L'erreur Pas de communication s'affiche)	<ul style="list-style-type: none">• Ne tentez plus d'effectuer la transaction.• Appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.
... le numéro de la carte affiché à l'écran ne correspond pas au numéro en relief sur la carte.	<ul style="list-style-type: none">• Appuyez sur la touche Annuler et appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.• Demandez une autorisation CODE 10. Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte falsifiée et le CODE 10 préviendra l'institution financière de cette possibilité.
...la signature du titulaire de la carte présente sur le reçu ne correspond pas à la signature à l'endos de la carte.	<ul style="list-style-type: none">• Appelez pour obtenir une autorisation vocale.• Demandez une autorisation CODE 10. L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte est bien le titulaire. Elle vous dira également comment procéder.
...vous avez des doutes sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	<ul style="list-style-type: none">• Appelez pour obtenir une autorisation vocale.• Demandez une autorisation CODE 10. L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte est bien le titulaire. Elle vous dira également comment procéder.

Applications prises en charge par le TD Desk 5000

Le TD Desk 5000 est compatible avec une vaste gamme d'applications tierces afin de répondre aux besoins de votre entreprise. Ces applications sont très similaires à celles de votre téléphone intelligent.

Par exemple, si vous voulez accepter des cartes-cadeaux après avoir configuré votre terminal pour la première fois, il vous faudra :

1. Vous inscrire au programme approprié du fournisseur de cartes-cadeaux.
2. Communiquer avec Solutions aux commerçants TD pour l'activer et faire télécharger l'application sur votre terminal.
3. Pour en apprendre davantage sur les applications compatibles, consultez les documents du concepteur de l'application.



Remarque : Si vous acceptez les cartes-cadeaux, elles apparaîtront comme une option de paiement lors d'une vente.

Une fois ces applications téléchargées sur votre terminal, l'accès se fait en dehors des menus standards du TD Desk 5000. Pour accéder à une application :

1. Appuyez sur la touche argentée Application (au-dessus de la touche rouge Annuler).
2. Sélectionnez l'application tierce désirée.
3. Suivez les instructions fournies par le concepteur de l'application.

Pour utiliser ces applications tierces, vous devez vous reporter aux documents et aux instructions de leurs concepteurs.

Transactions financières (autonomes)

La solution autonome TD Tetra peut effectuer les transactions suivantes :

- Vente (achat)
- Vente par téléphone/
correspondance
- Passation imposée (vente,
annulation, préautorisation)
- Remboursement
- Annulation
- Préautorisation*
- Finalisation de la préautorisation*

* Ces transactions ainsi que d'autres transactions telles que les remises en argent et les pourboires sont abordées dans le *Guide du commerçant du terminal TD Desk 5000*.

- Toutes les ventes doivent être complétées avec une carte; il n'y a pas d'options de paiement fractionné.
- Pour traiter une opération de commande postale ou téléphonique (CPCT), indiquez que vous ne voyez pas la carte. Le traitement de ces opérations comporte des risques. N'oubliez pas d'effectuer tous les contrôles de sécurité possibles lorsque vous faites une vente par la poste ou par téléphone. Allez à la page 8 pour en savoir plus sur les opérations de carte de crédit entrées manuellement.

Types de cartes acceptés

Vos terminaux accepteront les cartes incluses dans votre contrat avec Solutions aux commerçants TD. Si vous voulez modifier votre liste de cartes acceptées, veuillez contacter le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1-800-363-1163**.

Vente (carte de crédit)

Employez ces instructions pour traiter un achat par carte de crédit sur le terminal avec des transactions avec ou sans carte (commandes par correspondance et par téléphone).

1. Appuyez sur l'icône **Vente**.
2. Entrez le **montant total en argent** de la vente et appuyez sur **Entrer**.
3. Le client confirme le montant en dollars (**Oui** ou **Non**).
4. Effectuez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer, glisser, effleurer** ou **saisie (Saisie manuelle)**.

Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Passez à l'étape 5.

Glisser la carte

- a) Glissez la carte de crédit.
- b) Le client indique si la carte est une **<Autre carte>** ou une carte **UnionPay**. Appuyez sur **OK**. Sélectionnez Visa pour les cartes MasterCard et American Express.

Si vous n'acceptez pas les cartes UnionPay, vous ne verrez pas l'étape b. Passez à l'étape c.

Si **<Autre carte>** est sélectionné, passez à l'étape C.

Si **UnionPay** est sélectionné, entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**. Le client peut contourner le NIP, mais s'il est à nouveau demandé, il **doit** l'entrer.

- c) Effectuez une vérification de fraude sur la carte et la signature.
- d) Vérifiez les renseignements de la carte par rapport à ce que le terminal affiche et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Effleurer

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit activée pour le paiement sans contact. Dans certaines situations, il se peut que le client doive insérer ou glisser sa carte. Passez à l'étape 5.

Saisie manuelle de la carte

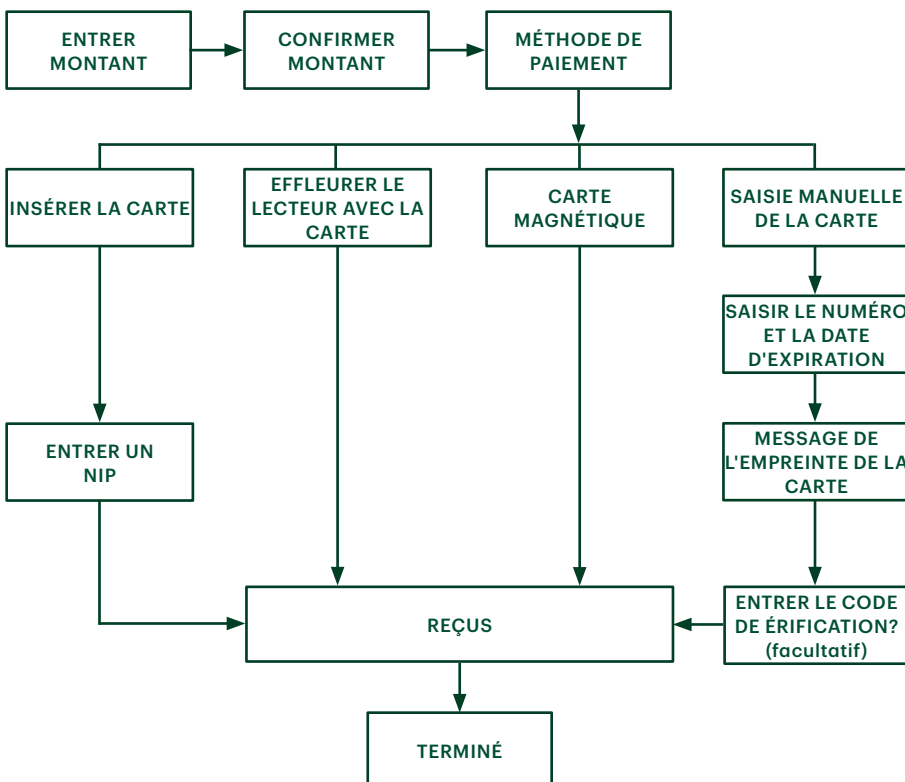
Les opérations entrées manuellement comportent un risque de fraude inhérent. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la page 8. **Remarque :** Les cartes UnionPay ne peuvent pas être entrées manuellement.

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

- c) Entrez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Ce numéro se trouve généralement à l'endos de la carte de crédit. Cette étape peut être facultative en fonction de vos réglages.
 - d) Si cela vous est demandé, indiquez si la carte était présente pour la transaction (**Oui** ou **Non**). Passez à l'étape 5.
5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

Si la carte a été glissée ou saisie manuellement, le client **doit** signer dans le champ de signature sur la copie du commerçant.

S'il s'agit d'une transaction UnionPay, le client peut être tenu de signer le reçu. Examinez le reçu pour vérifier si une signature est demandée.



Vente (carte de débit)

Suivez les instructions ci-dessous pour traiter une opération de carte de débit sur le terminal.

1. Appuyez sur l'icône **Vente**.
2. Entrez le montant de la vente en dollar et appuyez sur **Entrée**.
3. Le client confirme le montant en dollar (**Oui** ou **Non**).

Pourboire (facultatif)

4. Le client choisit une option concernant le pourboire et appuie sur **OK**.

5. Le client confirme le montant total (**Accepter** ou **Modifier**).

Mode de paiement

6. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer**, **glisser**, ou **effleurer**. L'option de balayage sera affichée, mais elle n'est pas autorisée pour une vente par débit.

Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de débit. Passez à l'étape 7.

Taper

- b) Le client tape sa carte de débit sans contact sur le lecteur prévu à cet effet. Il se peut que le client doive insérer ou glisser sa carte dans le lecteur dans certains cas. Passez à l'étape 10.

Remise en argent (facultatif)

7. Le client indique s'il souhaite recevoir une remise en argent (**Oui** ou **Non**).
8. Le client entre ou choisit le montant de la remise en argent et appuie sur **OK**.
9. Le client accepte le nouveau montant total (**Accepter** ou **Modifier**).

Si vous n'utilisez pas remise en argent, vous ne verrez pas l'étapes 6, 7 ou 8.

Frais supplémentaires débit (facultatif)

10. Le client accepte les frais supplémentaires Débit Interac (**Oui** ou **Non**).

Si vous n'utilisez pas la frais supplémentaires débit, vous ne verrez pas l'étape 9.

Sélection du compte

11. Le client sélectionne le compte qu'il souhaite utiliser (**Chèques** ou **Épargne**).

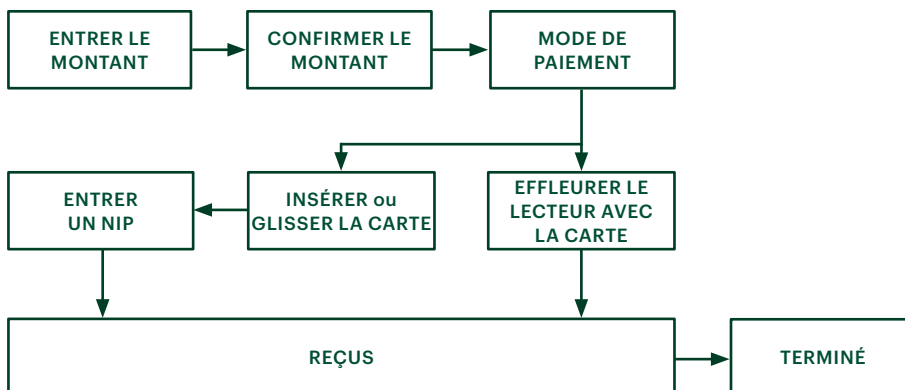
S'il s'agit d'une transaction UnionPay, vous ne verrez pas l'étape 10.

12. Le client entre son NIP et appuie sur **OK**.

S'il s'agit d'une transaction UnionPay, il se peut que le client ne soit pas obligé d'entrer un code PIN et qu'il puisse contourner cette étape. Si le client ignore l'étape et que le terminal demande de nouveau un code PIN, le client doit entrer son code PIN.

13. À l'écran s'affichent le numéro d'autorisation ainsi que le montant total de l'opération, et le reçu s'imprime.

- a) Si une remise en argent a été demandée et autorisée, assurez-vous que vous remettez le bon montant au client.
b) S'il s'agit d'une opération UnionPay, il est possible que le client doive signer le reçu. Examinez le reçu pour vérifier si la signature est requise.



Remboursement (crédit)

Vous utilisez cette option pour rembourser entièrement ou partiellement toute transaction de vente se trouvant dans un lot réglé. Vous utilisez cette option pour rembourser entièrement ou partiellement toute transaction de vente se trouvant dans un lot réglé. S'il s'agit d'une correction, vous devez annuler la totalité du montant de l'opération (voir page 16).

1. Appuyez sur l'icône **Remboursement** ou appuyez sur **2** sur le clavier.
2. Entrez le montant **total du remboursement**.
3. Le client sélectionne la méthode de lecture de la carte avec laquelle la vente initiale a été effectuée (**Effleurer**, **Insérer**, **glisser**, ou **Saisie**).

Insérer la carte

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte par rapport à ce qui est affiché à l'écran et appuyez sur **OK**.
- b) Le client pourrait devoir entrer son NIP. Passez à l'étape 5.

Glisser la carte

- c) Vérifiez les renseignements sur la carte par rapport à ce qui est affiché à l'écran et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Saisie manuelle de la carte

- d) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
 - e) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle est composée de quatre chiffres.
4. La transaction est approuvée et les reçus sont imprimés.

Remboursement (débit)

Vous utilisez cette option pour rembourser entièrement ou partiellement toute transaction de vente se trouvant dans un lot réglé. Si la transaction est dans un lot ouvert, vous devez effectuer une annulation (voir page 16).

1. Appuyez sur l'icône **Remboursement** ou appuyez sur **2** sur le clavier.
2. Entrez le montant **total du remboursement**.
3. Le client sélectionne la méthode de lecture de la carte avec laquelle la vente initiale a été effectuée (**Insérer** ou **glisser**).

Insérer/glisser la carte

- a) Le client confirme le montant (**Oui** ou **Non**).
 - b) Le client sélectionne le compte (**Chèque** ou **Épargne**).
 - c) Le client entre son **NIP** et appuie sur **Entrer**.
4. La transaction est approuvée et les reçus sont imprimés.

Les remboursements de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les remboursements de débit sur votre terminal, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au 1-800-363-1163.

Passation imposée (vente par téléphone/ correspondance)

Employez ces instructions pour traiter une transaction par carte de crédit imposée sur le terminal comprenant des transactions avec ou sans carte (commandes par correspondance et par téléphone) et des préautorisations.

Vous devez appeler le service d'assistance des Solutions aux commerçants au 1-800-363-1163 et recevoir un numéro d'autorisation avant d'effectuer cette transaction.

1. Appuyez sur **OK** → Imposer une transaction → Passation imposée de commande par téléphone ou → par correspondance.
2. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Effectuez l'une des méthodes de paiement suivantes pour la carte de crédit en question : **Glisser** ou **Saisie manuelle**.

Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte par rapport à ce qui est affiché à l'écran et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.

Saisie manuelle de la carte

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

- c) Il est nécessaire de prendre manuellement l'empreinte de la carte de crédit. Prenez l'empreinte et appuyez sur **OK**.
 - d) Entrez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.
4. Entrez ensuite le numéro d'autorisation et appuyez sur **OK**.
 5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature sur la copie du commerçant pour une passation imposée de transaction de vente.

Annulation/Rappel de transaction

Vous utilisez cette option pour extraire toute transaction se trouvant dans un lot ouvert sur un terminal et l'examiner avec la possibilité de l'annuler. Si la transaction se trouve dans un lot fermé, vous devez effectuer un remboursement. Consultez page 14 pour plus d'informations sur les remboursements.

- Un lot est un groupe de transactions que vous devez soumettre à l'émetteur pour que vous puissiez être payé.
- Dès lors que vous fermez le lot ou procédez au règlement, ces transactions sont envoyées à l'émetteur pour règlement et ils déposeront les fonds dans votre compte.

1. **Annulation** : Appuyez sur l'icône **Annuler** ou appuyez sur **3** sur le clavier et passez à l'étape 2.
2. **Rappel de transaction** : Appuyez sur **6** sur le clavier et passez à l'étape 3.
3. Confirmez si vous annulez une préautorisation (**Oui** ou **Non**). Les enregistrements de transaction seront filtrés pour faciliter la recherche. Cela ne sera visible que si les préautorisations sont activées sur ce terminal.
 - a) Sélectionnez de quelle manière vous souhaitez rechercher la transaction (**Tout**, **N° de référence**, **N° de commis**, **N° de facture**, **N° de compte**, **RRN** ou **Code d'approbation**).
 - b) **Tout** affiche chaque transaction sur le terminal.
 - c) **N° de référence** affiche une transaction par son numéro de référence. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - d) **N° de commis** affiche chaque transaction effectuée par un numéro de commis spécifique dans le lot ouvert sur ce terminal.
 - e) **N° de facture** affiche une transaction par son numéro de facture. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - f) **N° de compte** affiche chaque transaction par les quatre derniers chiffres sur la carte utilisée. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu ou elle peut vous être fournie par le client.
 - g) **RRN** affiche une transaction par son numéro RRN. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - h) **Code d'approbation** affiche une transaction par son code d'approbation. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.

4. Entrez les informations que vous souhaitez utiliser pour rechercher une transaction et appuyez sur **OK**.
5. Si plusieurs transactions sont affichées, utilisez les touches fléchées sur l'écran pour faire défiler jusqu'à la transaction désirée et appuyez sur **OK**.
6. La transaction est affichée avec tous les renseignements. Appuyez sur **OK** pour annuler cette transaction.
7. Confirmez cette sélection (**Oui** ou **Non**). La transaction est annulée.

Transactions financières (semi-intégrées)

Les étapes des transactions financières ne diffèrent pas entre les deux modes à l'exception de la façon dont elles sont amorcées.

Autonome	Semi-intégré
<p>Appuyez sur l'icône Vente sur le terminal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrez le montant en dollars et appuyez sur Entrer sur le terminal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Débutez la vente sur la caisse enregistreuse électronique. 2. Entrez le montant en dollars et appuyez sur Entrer.

Reçus

Le reçu est différent pour chaque transaction, et la plupart des renseignements ne servent uniquement qu'à la tenue de comptes. Vous devez cependant prendre connaissance de certains **renseignements importants** pour vous assurer que vos transactions ont été finalisées avec succès.

Impression des reçus

1. Appuyez sur **9** sur le clavier.
2. Sélectionnez le reçu que vous voulez réimprimer (**Dernier reçu** ou **Rechercher**). Si vous sélectionnez **Dernier reçu**, passez à l'étape 5. Si vous sélectionnez **Rechercher**, passez à l'étape 3.
3. Si les préautorisations sont activées sur votre terminal, on vous demandera si le reçu provient d'une préautorisation (**Oui** ou **Non**). Cela permettra au terminal de filtrer les transactions et de réduire le nombre de reçus obtenus.
4. Glissez la carte utilisée dans la transaction ou sélectionnez les critères que vous souhaitez rechercher (**Tout**, **N° de référence**, **N° du commis**, **N° de facture**, **N° de compte**, **N° de client** ou **RRN**).
 - a) **Tout** affiche chaque transaction sur le terminal.
 - b) **N° de référence** affiche une transaction par son numéro de référence. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - c) **N° de commis** affiche chaque transaction effectuée par un numéro de commis spécifique dans le lot ouvert sur ce terminal.
 - d) **N° de facture** affiche une transaction par son numéro de facture. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - e) **N° de compte** affiche chaque transaction par les quatre derniers chiffres sur la carte utilisée. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu ou elle peut vous être fournie par le client.
 - f) **RRN** affiche une transaction par son numéro RRN. Vous pouvez trouver cette information sur le reçu.
 - g) Parcourez les **reçus disponibles**, sélectionnez celui désiré et appuyez sur **OK**.
5. Sélectionnez le reçu que vous voulez réimprimer (**Copie du commerçant**, **Copie du client** ou **les deux**).
6. Le reçu réimprime et est indiqué comme copie.

Options de reçus (mode semi-intégré uniquement)

Vous utilisez cette option pour sélectionner le ou les appareils qui impriment les reçus. Cette fonction est protégée par l'ID et le mot de passe administrateur.

1. Appuyez sur l'icône **Admin**, sélectionnez **Options diverses**, **Semi-intégré** et ensuite **Options de reçus**.
2. Sélectionnez la façon dont vous voulez imprimer les reçus (**Caisse enregistreuse électronique**, **Terminal** ou **les deux**) et appuyez sur **Entrer**.
3. **Caisse enregistreuse électronique** signifie que les reçus sont imprimés uniquement

sur la caisse enregistreuse électronique. **Terminal** signifie que les reçus sont uniquement imprimés sur le terminal.

Exemple de reçu

Les informations que vous utiliserez le plus sont expliquées ci-dessous.

Nom Merchand	
Address	
Ville, Province	
No Merchand	
Terminal ID	
ACHAT	
Manager: 1234567890	
No Serveur #: 01 B Smith	
Table 3: 1234	# Customers: 1234
No Lot: 003	RRN: 1234567890
MM/DD/YY	HH:MM:SS
AVS: N	CVC: X
No facture: 1234567890	REF#: 12345678
CODE APPR 12345678	TCD XXXX
*****7892 M	Crt Man. Présente
VISA	**/**
AID: AAAAAAAAAA	
TVR: XX XX XX XX XX	
TSI: XX XX	
TC: 007B6441F0A45DEE	
MONTANT	
POURB	
REMISE D'ARGENT	\$XX.XX
	\$XX.XX
TOTAL	\$XX.XX
	\$XX.XX
XXX APPROVÉ	
(NIP VÉRIFIÉ)	
X	
JE CONSENS À PAYER LE TOTAL PRÉCITÉ SELON LA CONVENTION DE L'ÉMETTEUR.	
CONSERVEZ CETE COPIE POUR VOS DOSSIERS	
RECEIPT FOOTER LINE 1	
RECEIPT FOOTER LINE 2	
RECEIPT FOOTER LINE 3	
RECEIPT FOOTER LINE 4	
RECEIPT FOOTER LINE 5	
RECEIPT FOOTERLINE 6	
RECEIPT FOOTERLINE 7	
COPIE MARCHAND	

Méthode d'entrée de la carte

C	Transaction avec carte à puce
CM	Transaction par carte à puce qui est devenue une transaction saisie manuellement
CNP	Transaction saisie manuellement sans présenter de carte. Il s'agit d'une transaction par correspondance ou par téléphone
CP	Transaction avec une carte saisie manuellement
CS	Une transaction avec carte à puce qui a dû devenir une transaction par glissement
M	Transaction avec une carte saisie manuellement
P	Transaction sans contact
S	Transaction par glissement

Renseignements importants

Directeur	ID du directeur
Commis	ID du commis
N° de lot	Le numéro de lot dans lequel se trouve la transaction
N° de facture	Numéro de facture
CODE APPR	Le code d'approbation de cette transaction
RRN	Le numéro de référence de récupération
N° de référence	Le numéro de référence
Signature	L'émetteur de la carte détermine quand une signature est requise pour une transaction
Réponse de l'hôte	Assurez-vous toujours que la transaction était APPROUVÉE car elle pourrait être REJETÉE ou NON COMPLÉTÉE

Fonctions de jour ouvrable

Effectuer un règlement/une fermeture de journée

Il faut effectuer une demande de règlement (ou fermeture en fin de journée) sur **chaque terminal** pour tenir des dossiers à jour et établir la balance des comptes. C'est important pour les raisons suivantes :

- Fermeture de tous les lots ouverts
- Impression des rapports sélectionnés
- Vérification et téléchargement des mises à jour disponibles
- Début d'une nouvelle journée sur le terminal grâce à l'ouverture d'un nouveau lot

On peut demander un règlement (ou une fermeture en fin de journée) de deux façons :

- Une demande de règlement automatique s'effectuera quotidiennement (chaque soir à 11 h 59, heure de l'Est) si vous avez activé cette fonction par l'entremise de Solutions aux commerçants TD.
- Vous pouvez également effectuer une demande de règlement manuellement, idéalement de façon quotidienne.

Vous disposez d'une heure limite pour la demande de règlement manuelle. C'est ce qu'on appelle la fenêtre d'établissement de la balance, qui est installée dans le système. Normalement, si vous effectuez votre demande de règlement manuelle avant que votre fenêtre d'établissement de la balance prenne fin, vous recevrez le jour même ou le jour ouvrable suivant un dépôt correspondant au total des paiements par carte de crédit et de débit, moins les remboursements et autres déductions. Autrement, les opérations seront reportées au jour ouvrable suivant.

Pour effectuer une demande de règlement (ou fermeture en fin de journée) :

1. Appuyez sur l'icône **Règlement**.
2. Confirmez que vous voulez fermer le jour ouvrable (**Oui** ou **Non**).
3. Confirmez que vous voulez fermer les rapports de règlement (**Oui** ou **Non**).
4. Le terminal se réinitialise.

- L'exécution d'une fermeture de jour ne fermera aucune application tierce sur votre terminal. Vous devez aller dans l'application et effectuer une journée de fermeture séparément pour cela.
- Ne traitez aucune opération, n'appuyez sur aucun bouton et n'interrompez pas votre connexion Internet avant la fin du processus de règlement.

Administration

Changement du mode du terminal (terminaux semi-intégrés uniquement)

Vous utilisez cette option pour changer votre terminal entre le mode semi-intégré et le mode autonome. Vous ne le feriez que si vous rencontrez des problèmes avec votre caisse enregistreuse électronique qui vous empêche de traiter des transactions ou si un agent du centre d'assistance des Solutions aux commerçants TD vous a demandé de le faire.

1. Allez à l'*écran d'accueil* et appuyez sur l'icône du mode en haut à droite de l'écran.
2. Confirmez que vous voulez continuer (**Oui** ou **Non**).
3. Entrez un **ID administrateur** et **mot de passe** valide et appuyez sur **Entrer**.



Plus de fonctions et fonctionnalités

Il y a d'autres façons de configurer votre terminal, telles que :

- Gestion des utilisateurs
- Téléchargements de logiciels
- Options de communication
- Paramètres du terminal
- Options de transaction

Pour plus d'informations, veuillez vous référer au *Guide du commerçant* à l'adresse www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Création de rapports

Les options de rapport du prochain **jour ouvrable** sont listées ci-dessous.

Rapports de jours ouvrables

1. Appuyez sur la touche **OK**, puis sur **Rapports**, et sélectionnez ensuite l'une des options suivantes :

Rapport	Instructions	Fournit...
Détails	<ol style="list-style-type: none">2. IMPRIMEZ ou AFFICHEZ votre rapport.3. Triez les transactions par N° de référence, N° de facture ou Type de carte.	... toutes les transactions pour le jour ouvrable en cours. Ce rapport n'affichera pas les transactions de préautorisation.
Bilan	<ol style="list-style-type: none">2. IMPRIMEZ ou AFFICHEZ votre rapport.	... toutes les transactions par type de carte indiquant le montant total de la transaction et le nombre de transactions de ce type de carte.
Commis	<ol style="list-style-type: none">2. Indiquez si le rapport est un Rapport sommaire ou un Rapport de pourboire.3. Sélectionnez si ce rapport est pour Tous les commis ou un seul commis. Si c'est pour un seul commis, entrez l' ID.4. IMPRIMEZ ou AFFICHEZ votre rapport.	... toutes les transactions par type de carte indiquant le montant total de la transaction et le nombre de transactions de ce type de carte par ID de commis. OU ... le total des pourboires pour tous les commis ou pour un seul commis.
Ouvrir la préautorisation	<ol style="list-style-type: none">2. IMPRIMEZ ou AFFICHEZ votre rapport.3. Triez l'information par Date/heure, N° de facture ou Type de carte.	... transactions par type de carte, ID d'opérateur pour le jour ouvrable en cours, triées par date/heure, numéro de facture ou type de carte.
Erreur récente	<ol style="list-style-type: none">2. IMPRIMEZ votre rapport.	... toutes les erreurs de système, d'application et d'hôte qui se sont produites sur ce terminal au cours des 10 derniers jours.

Dépannage

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème après avoir effectué les étapes suivantes, veuillez vous reporter au *Guide du commerçant* pour plus de conseils de dépannage.

Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
Mauvaise communication	<ol style="list-style-type: none">1. Une erreur de communication s'est produite après le lancement de la transaction.2. Vérifiez vos connexions.3. Appuyez sur Annuler et essayez de nouveau.
Impossible de traiter les cartes à puce	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de la carte défectueuse.
L'icône de connexion est grise	<ol style="list-style-type: none">1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez cela avec un autre appareil.2. Votre modem/routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez et rebranchez-le et attendez trois à quatre minutes.3. Assurez-vous que le terminal est correctement branché dans l'adaptateur de communication.4. Assurez-vous que l'adaptateur de communication est correctement branché dans le modem/routeur.
L'écran d'affichage est vide	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique.
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez de glisser la carte plus rapidement ou plus lentement ou de la glisser à partir du haut du lecteur vers vous.2. Demandez un autre mode de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de la carte défectueuse.
Aucune impression n'est effectuée	<ol style="list-style-type: none">1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si c'est le cas, vérifiez que le papier est correctement chargé.
L'imprimante est bloquée	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que l'alimentation papier est dégagée et que le rouleau de papier est correctement installé.2. Assurez-vous que le couvercle de l'imprimante est complètement fermé.

Problème	Action requise
Le terminal ne s'allume pas	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="467 200 1233 305">1. Assurez-vous que le cordon d'alimentation du terminal est correctement inséré dans l'adaptateur de communication. <li data-bbox="467 312 1233 421">2. Assurez-vous que le cordon d'alimentation de l'adaptateur de communication est correctement inséré dans une prise électrique.
La transaction ne se finalise pas	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="467 428 1233 498">1. Assurez-vous que les câbles de données sont connectés au terminal. <li data-bbox="467 506 1233 564">2. Vérifiez que votre connexion Internet fonctionne correctement.

Structure du menu administrateur

Accédez à tous les menus suivants en appuyant sur l'icône **Admin** sur l'écran d'accueil.

Menu Commis

Ajouter ID	Réglage
Editer ID	Réglage
Supprimer ID	Réglage
Imprimer Liste ID	Réglage
Ajout Auto Commis	Activé/Désactivé
Invite Commis	Réglage
NomCommis	Réglage
CommisConnec- Décon	Activé/Désactivé
Afficher Param	Réglage

Menu Lot

Totaux de lots	Info
Afficher Historique	Info
Interrog Lot Hôte	Imprimer Afficher

Menu Config

Communications	PrioritéComm	Désactivé	
	Dial	CodeAccès	Réglage
		Bauds	Réglage
		RéessComp	Réglage
		TonalComp	Activé/Désactivé
		TypeComp	Réglage
		Précomposition	Activé/Désactivé
	Ethernet	Actuelle	Info
		Config Ethernet	Réglage
		Config Délais	Réglage
	RS232	Désactivé	
	USB	Désactivé	
	Afficher Param	Info	
Reçus	En-Têtes	Réglage	Réglage
	Bas de Page	Réglage	Réglage
	Options Reçu	DélaiReçu	Réglage
		LignesDescript	Activé/Désactivé
		ImprIDM	Réglage
		ReçuPréAut	Réglage
		Séq Réception	Activé/Désactivé
	Afficher Param	ImprimReçusErreur	Activé/Désactivé
	Info		

Menu Config

Options Opér	Débit	Remise d'argent	Réglage	
		CfgRemise D'Argent	Réglage	
	Invites	OpérRépétée		Réglage
		Facture		Réglage
		Autoris Partielle		Activé/Désactivé
		Impress Crte		Activé/Désactivé
	Règlement	Table		Réglage
		RapRèglem		Réglage
		MasquerRap		Réglage
		ImprRésultatsRègl		Activé/Désactivé
	Options Pourb	Pourboire		Réglage
		Guide Pourb		Guide Pourb
				Guide Val Pourb
		PourbAuto		Réglage
		ExcèsPourboire		Réglage
		ModePourboire		Réglage
	Opér Valeur Elevé	OpérValÉlevée		Réglage
		LimMontÉlevée		Réglage
		OpérValÉlevéeRet		Réglage
		LimMontÉlevéeRet		Réglage
MDPMntElv			Réglage	
MDPValÉlevéeRet			Réglage	
Afficher Param	Info			
Paramètres Term	DélaiVeille	Réglage		
	Imprimante	Activé/Désactivé		
	Matériel Term	BipClé		Réglage
		Rétroéclairage		Réglage
		Réglages de luminosité		Réglage
	MsgVeille	Réglage		
	VeilleClavN	Réglage		
	Affichage Horloge	Réglage		
	Taille du text police	Normal/Gros		
	Écran de veille	Réglage		
	Fixer Date et Heure	Réglage		
	24Hr Réinitialiser	Réglage		
	Réinitialiser Nouv	Réglage		
	Afficher Param	Réglage		
Démo	Démo	Activé/Désactivé		
	Demo Amt Max	Réglage		
	Demo Amt Web	Réglage		
	Max			
Afficher Param	Info			

Maintenance

Téléchargement	Configuration Commencer Téléchrg	Réglage
Programmer Téléchrg	Réglage	
Dernier Téléchrg	Info	
Afficher Param	Info	

Diagnostic

Ping	Réglage
-------------	---------

Sécurité

Config Gestion	Ajout Gestion Suprim Gestion Editer Gestion ExMDPExpire MDPVer	Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage
Chef d'Equipe/Gérant	Ajout Usager Supprim Usager Déverrouille Usager Changer le mot de passe Liste Usager	Réglage Options Réglage Info
MDP Menu Princ	MDPForcé MDPReglm MDPReimpr MDPRapport MDPManuel MDPAutonome PWSettle PWReprint PWReports PWManual PWStandalone	Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage
MDP Menu Gestion	MDPMenuComm MDPLot MDPConfig MDPMaintenance MDPDiagnostic MDPSécurité MDPInfoTerm MDPGestionHôte MDPDivers	Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage Réglage

Sécurité

MDP Menu Rapports	MDPDétail	Réglage
	MDPRésumé	Réglage
	MDPRapCom	Réglage
	MDPErreurRéc	Réglage
	MDPRapPréautor	Réglage
	MDPRappEMV	Réglage
Registre Activités	Afficher	Info
	Imprimer	
	Sauvegarde	
Afficher Param	Info	

Info Terminal

Info Terminal	Info	
Afficher Param	Params Commis	Info
	Params Comm	Info
	Params Reçus	Info
	Params Opér	Info
	Params Cfg Term	Info
	Params Sécurité	Info
	Params Config	Info
	Télécharge Seulem	Info
	Autre	Désactivé
	Les paramètres TD	Info
Afficher Tous	Info	

Gestion Hôte

Téléch para Hôte 1	Téléchargement
Téléch para Hôte 2	Téléchargement
Téléch. clés publique	Téléchargement
Plages NIB	Imprimer

Options diverses (terminaux semi-intégrés uniquement)

Semi-intégré	Type de communication	RS232 USB Ethernet	COM0	Réglage
	Options de reçu	Caisse enregistreuse électronique Terminal Les deux		

Référence

Entretien votre terminal

- Ne les placez pas sur une tablette magnétisée, car cela causerait un dysfonctionnement.
- Nettoyez-le régulièrement avec un chiffon humide en veillant à ce qu'aucun déversement n'entre dans le mécanisme interne.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour les lecteurs de carte à puce et à bande magnétique.

Ranger votre terminal

- Le terminal doit être stocké à une température comprise entre 0 et 50 ° Celsius.
- Ne le laissez pas à l'extérieur la nuit, particulièrement pendant l'hiver.

Renseignements sur le service d'assistance

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

Autorisation :

24 h/24, 7 j/7

Demandes de terminal :

24 h/24, 7 j/7

Demandes générales des commerçants :

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

Fourniture d'imprimantes/rouleaux de papier :

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

Portail de documentation

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

