

TD Génération

Guide de démarrage rapide



Du TD Generation

- Portal 2 avec clavier NIP



© 2016 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 d'apporter des changements aux spécifications en tout temps 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

Sommaire

À propos de ce guide.....	1
Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant... 1	1
Le Portal 2 avec clavier NIP	1
Le terminal	2
Navigation	2
Changer le papier.....	2
Le clavier NIP	2
Le concentrateur de communications	3
Écrans du terminal.....	3
Icônes	3
Écrans d'attente et icônes.....	4
Écrans d'accueil et icônes.....	5
<i>Navigation</i>	<i>5</i>
Confidentialité et sécurité du détenteur de carte	5
Sécurité du terminal.....	6
Prévention de la fraude.....	6
<i>Prévention de la fraude pour une transaction imposée</i>	
<i>après l'achat.....</i>	<i>6</i>
<i>Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation</i>	<i>6</i>
Transactions financières	6
Types de cartes acceptées	7
Achat par carte de crédit	7
Achat par carte de débit.....	9
Achat par téléphone ou par courrier.....	10
Imposer une transaction après l'achat.....	10
Annulation.....	10
Rappel de transaction	11
Remboursement.....	12
Reçus	12
Réimprimer des reçus.....	13
Exemples de reçus	13

Suite à la page suivante

Fonctions de journée ouvrable	14
Effectuer la fermeture de la journée	15
Réimprimer le rapport de fermeture de journée	15
Production de rapports	15
Rapports de jour ouvrable	16
Rapports de lot	16
Administration	16
Ajustement du volume du terminal	17
Ajustement du volume du clavier NIP	17
Dépannage	17
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?	17
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?	17
Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle?	18
Pourquoi l'icône de déconnexion du clavier NIP s'affiche-t-elle?	18
Référence	18
Menu du panneau de contrôle	18
Menu des transactions financières	19
Rapports et menus de réimpression	20
Rangement du terminal et du clavier NIP	20
Entretien du terminal et du clavier NIP	20

À propos de ce guide

Ce guide se veut une introduction à votre solution TD Génération et traite des fonctionnalités du matériel, de la réalisation des transactions financières, des fonctionnalités administratives ainsi que du dépannage relatifs à celle-ci. Pour en savoir plus sur son utilisation et ses caractéristiques, consultez notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

Guide de démarrage rapide

Brochures

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

Feuilles d'information

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

Dispositions diverses

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

Le Portal 2 avec clavier NIP

Le terminal est conçu uniquement pour vous, notre commerçant. Vous utiliserez le terminal pour effectuer des transactions à partir de cartes de crédit, de débit ou de fidélité ou de cartes-cadeaux. Selon vos paramètres, il est possible que certains types de cartes ne soient pas acceptés par votre terminal. Pour en savoir plus sur les cartes fidélité et les cartes-cadeaux, consultez notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

- Veuillez noter qu'il y a deux versions de ce terminal : le Portal avec clavier NIP et le Portal 2 avec clavier NIP. Vous trouverez ci-dessous des exemples d'écran de terminal pour vous aider à déterminer la version que vous utilisez. Ce document traite du Portal 2.
- Si vous avez la version de matériel précédente, veuillez vous assurer de télécharger la documentation pour le Portal avec clavier d'identification.



Portal avec clavier NIP



Portal 2 avec clavier NIP

Le terminal

1. **Bouton de compartiment pour le papier**
2. **Écran tactile**
Toute la navigation et l'entrée des données du commerçant passent par l'écran tactile.

Navigation




- La navigation sur le terminal se fait au moyen d'un écran tactile. Vous pouvez naviguer dans les écrans en balayant à gauche ou à droite ou en touchant une option affichée à l'écran.
- Utilisez seulement votre doigt pour toucher l'écran tactile, car les objets pourraient l'endommager.

Changer le papier

3. Appuyez sur **le bouton de compartiment pour le papier** dans le coin supérieur gauche du terminal pour ouvrir le panneau et enlever le tube du rouleau de papier.
4. Déballez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans le compartiment du papier de sorte que l'extrémité libre du papier soit orientée vers le bas et vers vous.
5. Appuyez sur le panneau jusqu'à ce qu'il s'enclenche et assurez-vous que le papier dépasse suffisamment du compartiment.

Le clavier NIP

Le clavier NIP est utilisé par le client pour effectuer des sélections et entrer des renseignements.

1. **Touches tiret**
Utilisez le  / **les touches tiret** pour naviguer dans les écrans et les menus.
2. **Touches de commande**
 -  = **Annuler**
 -  = **Correction**
 -  = **OK** ou **activer**



3. Touche du volume

Utilisez cette clé pour ajuster le volume du clavier NIP.

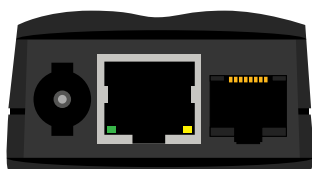
4. Lecteurs de carte

- a) Fente pour cartes à puce
- b) Cartes sans contact
- c) Cartes magnétiques

Le concentrateur de communications

Le terminal Génération est doté d'un concentrateur pour mettre une alimentation et une connectivité Internet en toute simplicité. Il comprend :





- Un câble d'alimentation
 - Un port de connexion commutée
 - Un port Ethernet
- Des concentrateurs à double port sont offerts sur demande



Écrans du terminal

Icônes

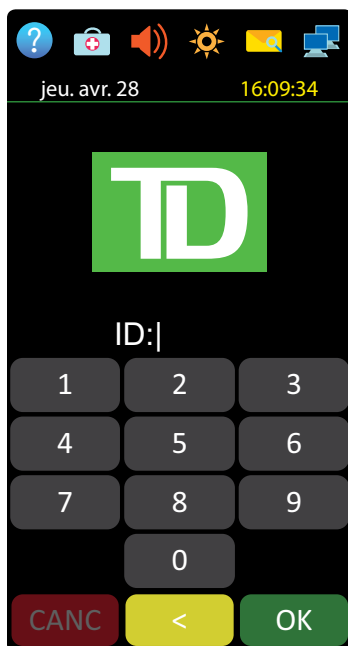
Les icônes sur le terminal varient d'un écran à l'autre. Vous trouverez ci-dessous les icônes les plus courantes que vous utiliserez dans le cadre de vos activités quotidiennes et les écrans sur lesquels ils sont situés. Le clavier NIP n'a pas d'icônes d'interface.

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	Aide	Touchez ceci pour accéder à l'écran <i>Aide</i> .	✓	✓
	Menu de service	Cette icône est seulement utilisée par les techniciens de TD.	✓	-
	Panneau de contrôle	Touchez cette icône pour accéder aux paramètres d'administration et de configuration. Cette fonctionnalité du menu est abordé dans notre guide du commerçant en ligne.	-	✓
	Volume du haut-parleur	Touchez pour accéder au volume du haut-parleur du terminal.	✓	✓

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	Luminosité de l'écran	Touchez ceci pour modifier la luminosité de l'écran du terminal.	✓	✓
	Courrier	Touchez pour consulter les courriels prioritaires.	✓	✓
	État de la connexion Internet	Ces icônes indiquent si votre terminal est connecté ou non à Internet. S'il n'est pas connecté, vous verrez  en haut à droite de l'icône.	Possible	Possible
	État de la connexion commutée	Cette icône indique que votre terminal est connecté par connexion commutée.	Possible	Possible
	Clavier NIP déconnecté	Cette icône indique que votre clavier NIP est déconnecté du terminal. Veuillez vérifier que votre clavier NIP est connecté de façon sécuritaire au terminal.	Possible	Possible
	Verrouiller / Se déconnecter	Touchez ceci pour déconnecter l'utilisateur actuel ou, si vous n'utilisez pas les identifiants de connexion, touchez cette icône pour retourner à l'écran <i>d'attente</i> .	-	✓
	Accueil	Touchez ceci pour accéder aux écrans <i>Accueil</i> .	✓	✓
	Touche pour faire avancer le papier	Touchez ceci pour faire avancer le rouleau de papier.	-	✓

Écrans d'attente et icônes

L'écran par défaut est appelé l'écran *d'attente*. Il affiche plusieurs renseignements importants et différentes façons d'avoir accès aux fonctions de votre terminal. Si vous demandez aux utilisateurs de se connecter pour utiliser le terminal, votre écran *d'attente* sera celui à gauche. Une fois le terminal déverrouillé, ou si ce dernier ne demande pas de connexion, il s'affichera comme l'écran de droite.



Terminal
(verrouillé)



Terminal (déverrouillé)

Écrans d'accueil et icônes

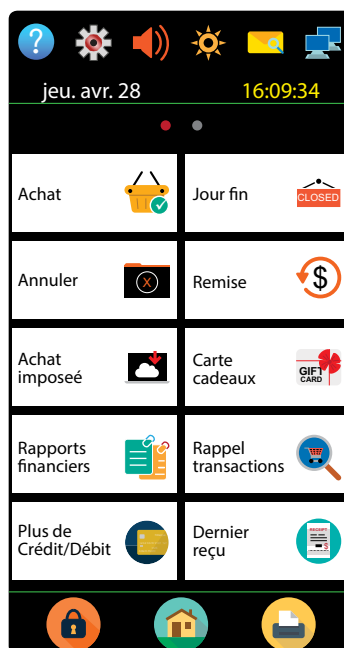
L'écran *d'accueil* montre trois icônes ou plus, qui comprennent toujours : **Achat**, **Annuler** et **Fermeture de la journée**.

- Si vos activités demandent plus de 10 types de transaction, il y aura un deuxième écran avec les icônes restantes.
- L'icône **Menu de service** est remplacée par l'icône **Panneau de contrôle**.

Navigation

Si vous avez plus d'un écran *d'accueil*, vous pouvez déterminer sur lequel vous vous trouvez en regardant les deux points rouges en haut de l'écran. Le point rouge indique l'écran actif. Placez votre doigt sur l'écran tactile et balayez à gauche ou à droite pour naviguer vers l'écran désiré.

Si une icône a des sous-menus, balayez l'écran vers le haut ou le bas pour naviguer.



Confidentialité et sécurité du détenteur de carte

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



Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de protéger son terminal et de prévenir toute utilisation non autorisée. Le commerçant sera responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou de l'identifiant ou du mot de passe d'un utilisateur. Il existe deux paramètres de sécurité des utilisateurs :

Aucune sécurité (par défaut)

Ce paramètre n'utilise aucun identifiant ni mot de passe. Les commerçants qui choisissent de n'utiliser aucune sécurité ont tout de même le choix de régler un identifiant et un mot de passe maître pour le magasin ou le gérant afin d'accéder à des menus du terminal qui nécessitent un mot de passe de superviseur.

Sécurité

Cette option permet à l'utilisateur de configurer la connexion pour les superviseurs et les utilisateurs avec un identifiant et un mot de passe ou juste un identifiant de connexion. La configuration du superviseur nécessite la création d'un mot de passe. Vous pouvez l'activer en touchant le  / la touche **Accueil** →  **icône Panneau de contrôle** → **Méthode de connexion**.

Prévention de la fraude

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

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

Vous pouvez maintenant désactiver ou protéger par un mot de passe les transactions imposées après l'achat sur votre terminal. Si une transaction imposée après l'achat a lieu, le terminal réagira de l'une des façons suivantes :

- Protégé par un mot de passe : Le terminal demandera à ce qu'un superviseur ou un gestionnaire entre son mot de passe.

Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation

Vous pouvez activer ou désactiver les transactions avec demandes d'autorisation. Le paramètre par défaut est DÉSACTIVÉ.

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

Transactions financières

Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions suivantes :

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

* Ces transactions facultatives sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.


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

Types de cartes acceptées

Le terminal accepte toutes les cartes indiquées lors de la signature du contrat. Si vous souhaitez ajuster votre liste de cartes acceptées, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Achat par carte de crédit

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Achat.
2. Entrez le **montant en dollars** sur le terminal et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser**, **Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

Insérer

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

Glisser

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et touchez **OK**. Allez à l'étape 4.

Sans contact

- a) Le client **patte** sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact sur le clavier NIP. Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte. Allez à l'étape 4.

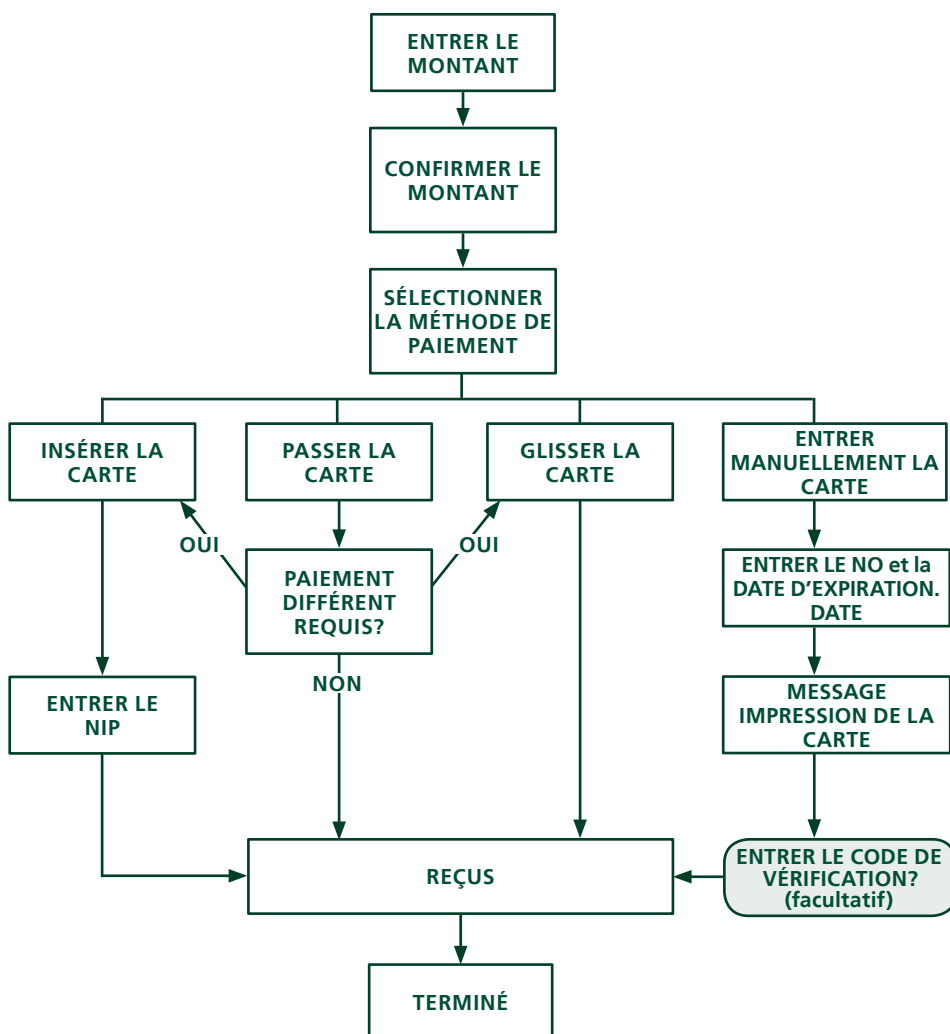
Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- c) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Voulez-vous continuer? (**NON** ou **OUI**) Si vous avez sélectionné **NON**, la transaction sera annulée. Si vous avez sélectionné **OUI**, imprimez la carte et continuez ci-dessous.

- d) Entrez le **code de vérification** sur le terminal et touchez **OK**. Ce numéro se trouve généralement à l'arrière de la carte de crédit. Cette étape peut être facultative selon vos paramètres. Allez à l'étape 4.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant un numéro d'autorisation ou un message d'approbation. Si la carte de crédit a été glissée ou si le numéro de carte a été entré manuellement, le client **doit** signer le reçu. Il se peut qu'on vous demande d'imprimer les transactions sans contact.

Si le montant de l'achat est petit, on peut vous offrir l'option d'imprimer le reçu. Ce seuil de reçu peut être configuré en téléphonant les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.



Achat par carte de débit

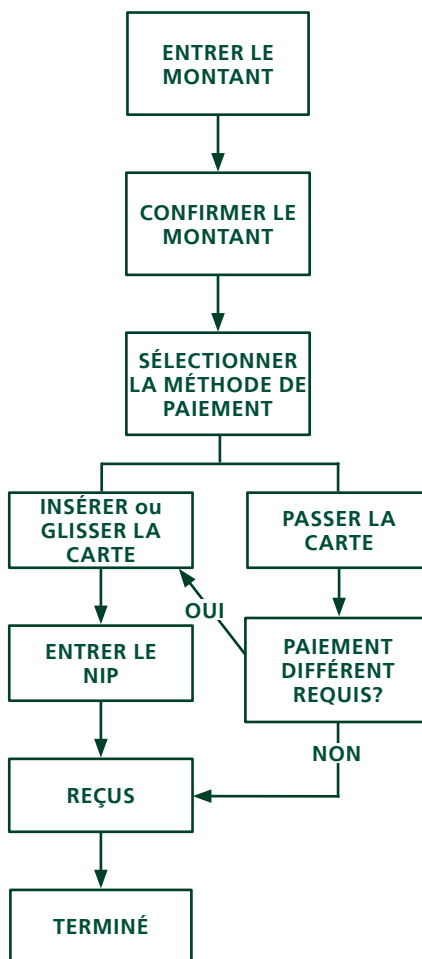
1. Touchez le 🏠 / la touche **Accueil** → **Achat**.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Sans contact**.

Insérer / glisser

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **CHÈQUE** ou **ÉPARGNE**.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Allez à l'étape 4.


Sans contact

- a) Le client **pass**e sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact sur le lecteur sans contact. Allez à l'étape 4. Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un numéro d'autorisation ou un message d'approbation, puis le reçu s'imprime. Il se peut qu'on vous demande d'imprimer les transactions sans contact.
 5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.



Achat par téléphone ou par courrier


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

1. Touchez le  / **la touche Accueil** → Achat par téléphone / courrier.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Entrez le **numéro de compte** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
4. Entrez la **date d'expiration** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK** sur le clavier NIP.
5. Entrez le **code de vérification** et touchez le clavier NIP. Cette étape varie en fonction de vos paramètres.
6. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un numéro d'autorisation, puis le reçu s'imprime.
7. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Imposer une transaction après l'achat

Cette option est seulement utilisée en raison d'un problème de communication ou si l'imposition d'une transaction après l'achat est demandée par le terminal.

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

1. Touchez le  / **la touche Accueil** → Imposer une transaction après l'achat.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et appuyez sur **OK**. Veuillez noter que les numéros d'autorisation peuvent comprendre des lettres.
4. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser**, ou **Entrée manuelle**.
 - Insérer**
 - a) Insérez la carte dans le clavier NIP. Allez à l'étape 5.
 - Glisser**
 - b) Glissez la carte sur le clavier NIP. Allez à l'étape 5.
 - Entrée manuelle**
 - a) Entrez le **numéro de compte** et touchez **OK**.
 - b) Entrez la **date d'expiration** et touchez **OK**.
 - c) Entrez le **code de vérification** et touchez **OK**. Allez à l'étape 5.
5. L'écran montre que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Annulation

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Annuler.

Carte de crédit

- a) Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction à annuler et touchez **OK**.
- b) Confirmez si la transaction doit être annulée (**NON** ou **OUI**).
- c) Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime. Allez à l'étape 2.

Carte de débit

- a) Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction à annuler et touchez **OK**.
- b) Confirmez si la transaction doit être annulée (**NON** ou **OUI**).
- c) Le client insère sa carte, entre son NIP et appuie sur **OK**.
- d) Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime. Allez à l'étape 2.

2. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Rappel de transaction

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Rappel de transaction.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Rappeler toutes les transactions

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

- a) Une liste de toutes les transactions actuellement disponibles s'affiche sur le terminal. Allez à l'étape 2.

Rappel par numéro de suivi

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

- a) Entrez le **numéro de suivi** à rappeler et touchez **OK**. Allez à l'étape 4.

Rappel par montant

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

- a) Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**. Allez à l'étape 3.

Rappel par numéro de compte

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

- a) **Glisser** ou **Entrer manuellement** la carte. Allez à l'étape 3.

Rappel par numéro de facture


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

- a) Entrez le numéro de facture à rappeler et touchez **OK**. Allez à l'étape 4.
3. S'il y a plusieurs transactions, faites défiler l'écran jusqu'à la transaction recherchée, puis touchez **OK**.
4. Sélectionnez **Annuler** pour annuler la transaction ou **Terminer** pour clore une préautorisation. Touchez **Annuler** pour quitter cet écran sans faire de sélection.

Remboursement

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

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Remboursement.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer / Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle** (carte de crédit seulement).

Insérer ou glisser une carte de crédit ou de débit

- a) Le client **insère** ou **glisse** sa carte. Allez à l'étape 4.

Carte de crédit ou de débit sans contact

- a) Le client **passé** sa carte dotée de la fonction sans contact sur l'écran. Allez à l'étape 4.

Carte de crédit manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
- c) Ce remboursement concerne-t-il un **achat par téléphone / par courrier** (**NON** ou **OUI**)?
Si vous avez sélectionné **NON**, continuez ci-dessous.
Si vous avez sélectionné **OUI**, allez à l'étape 4.
- d) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Voulez-vous continuer (**NON** ou **OUI**)?
Si vous avez sélectionné **NON**, la transaction sera annulée.
Si vous avez sélectionné **OUI**, imprimez la carte et allez à l'étape 4.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime. Il se peut qu'on vous demande d'imprimer les transactions sans contact.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** pour terminer le remboursement.

Reçus

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

Réimprimer des reçus

1. Touchez le  / la touche Accueil → Réimprimer et sélectionnez l'une des options suivantes :

Dernier reçu

- a) Confirmez si vous voulez réimprimer le dernier reçu (**NON** ou **OUI**).
- b) Le reçu le plus récent sera réimprimé avec le mot **DUPLICATA** dessus.

Reçu précédent

- a) Glissez la carte avec laquelle la transaction a été effectuée. Toutes les transactions effectuées sur le terminal avec la carte glissée s'afficheront à l'écran.
- b) Sélectionnez la **transaction** que vous voulez faire réimprimer et touchez **OK**.
- c) Sélectionnez **IMPRIMER** s'il s'agit de la bonne transaction.
- d) Le reçu sélectionné sera réimprimé avec le mot **DUPLICATA** dessus.

Exemples de reçus

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

Type de carte			
AM	American Express	MD	Débit MasterCard
DP	Débit	PV	Débit Visa
DS	Discover/Diners	RC	RCS
JC	JCB	UP	Union Pay*
MC	MasterCard	VI	Visa

* Les transactions Union Pay sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Renseignements importants

Numéro de suivi Le numéro de suivi associé à la transaction.

Renseignements importants

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

Carte de crédit

Carte de débit

Les renseignements que vous utiliserez le plus sont notés sur les reçus ci-dessous.

Merchant Name		
Address, Postal Code		
City, Province		
2000000		
N10000000205		
****	PURCHASE	****
12-21-2015		12:29:12
Acct # 452001****5097		C
Exp Date 10/19		Card Type VI
Name: John Q Public		
A0000000003101001	VISA CREDIT	
Trace # 6		
Inv. # 5		
Auth # 75612		
TVR 00000000000TST	RRN 001006006	
TC 0E19785C8DAA97AC	F800	
Total		\$50.00
(00) APPROVED THANK YOU		
Retain this copy for your records Merchant Copy		
Receipt Banner Receipt Banner		

Merchant Name		
Address, Postal Code		
City, Province		
2000000		
N10000000205		
****	PURCHASE	****
12-21-2015		12:29:12
Acct # 452001****5097		C
Account Chequing		Card Type DP
A0000000003101001	INTERAC	
Trace # 9		
Inv. # 3		
Auth # 75612		
	RRN 001006006	
	F800	
Total		\$50.00
(00) APPROVED THANK YOU		
Retain this copy for your records Merchant Copy		
Receipt Banner Receipt Banner		

Fonctions de journée ouvrable

Selon la méthode de connexion, ce pourrait être aussi simple qu'un utilisateur qui effectue des transactions ou l'entrée d'un identifiant et d'un mot de passe.


Effectuer la fermeture de la journée

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

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

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

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

1. Touchez le  / **la touche Accueil** → Fermeture de journée.
2. Confirmez que vous voulez fermer votre journée (**NON** ou **OUI**). Une fois le processus lancé, assurez-vous que le terminal n'est pas utilisé jusqu'à ce que la fermeture de la journée soit terminée.
3. Sélectionnez votre méthode de visualisation du rapport (**AFFICHER** ou **IMPRIMER**). Selon la configuration de votre fermeture de journée, certains rapports s'imprimeront.
4. Une fois cette étape effectuée, le message *Jour ouvrable fermé* s'affiche.

Réimprimer le rapport de fermeture de journée

1. Touchez le  / **la touche Accueil** → Réimprimer.
2. Sélectionnez **Rapport de fermeture de la journée**.
3. Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).

Production de rapports

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

Rapports de jour ouvrable

Touchez le  / la touche **Accueil** → Rapports financiers → Rapports de jour ouvrable et sélectionnez un rapport.

Rapport	Instructions	Indique...
Détails sur le terminal	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... détails des transactions par type de carte pour le jour ouvrable actuel.
Bilan de terminal	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... totaux des transactions par type de carte pour le jour ouvrable actuel.
Sous-totaux du jour ouvrable	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... totaux des transactions par type de carte pour le jour ouvrable actuel. Ce rapport peut fonctionner sans fermer votre journée ouvrable.
Détails de l'exploitant	Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel (un numéro d'exploitant), ou touchez la touche 0 pour tous les numéros d'identification et touchez OK . AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... détails des transactions par type de carte pour le jour ouvrable par identifiant d'utilisateur.
Bilan de l'exploitant	Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel (un numéro d'exploitant), ou touchez la touche 0 pour tous les numéros d'identification et touchez OK . AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... totaux des transactions par type de carte pour le jour ouvrable par identifiant d'utilisateur.
Transactions en stockage et retransmission non envoyées	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... tous les détails de la transaction stockés qui n'ont pas été envoyés pour règlement.



Rapports de lot

Touchez le  / la touche **Accueil** → Rapports → Rapports de lot et sélectionnez un rapport.


Rapport	Actions	Indique...
Détails de la transaction	Sélectionnez le lot que vous voulez examiner (PRÉCÉDENT ou ACTUEL). AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... détails des transactions par type de carte et pour le lot actuel ou précédent.
Totaux	Sélectionnez le lot que vous voulez examiner (PRÉCÉDENT ou ACTUEL). AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... totaux des transactions par type de carte et pour le lot actuel ou précédent.

Administration

Ajustement du volume du terminal

1. Touchez le  / l'icône **Volume du terminal**.
2. Glissez la barre de volume vers le niveau désiré et touchez **TESTER**.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, touchez le  / la **flèche de retour** pour quitter.

Ajustement du volume du clavier NIP

1. Appuyez sur  / la touche **Volume du clavier NIP**.
2. Sélectionnez - ou + pour ajuster le volume du clavier NIP de 10 %.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, appuyez sur **Annuler** pour quitter.

Dépannage

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


Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
Les cartes à puce ne sont pas traitées	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.
L'écran est vide	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le câble d'alimentation est bien branché à la prise électrique.
L'écran est trop clair ou trop sombre	<ul style="list-style-type: none">• Ajustez la luminosité pour qu'elle convienne à l'éclairage de l'emplacement du terminal.
Mauvaise communication	<ul style="list-style-type: none">• Touchez Annuler et réessayez.
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none">1. Essayez de passer la carte plus rapidement ou plus lentement, ou du haut du lecteur vers vous.2. Demandez une autre forme de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.
L'imprimante n'imprime pas	<ol style="list-style-type: none">1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si oui, vérifiez que le papier est bien chargé.2. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.3. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.
Engorgement de l'imprimante	<ol style="list-style-type: none">1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.

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


1. Assurez-vous que la prise électrique fonctionne.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est complètement inséré dans la prise électrique.
3. Vérifiez que le câble d'alimentation est bien branché à l'adaptateur de communication.
4. Mettez le terminal en marche.

Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle?

L'icône  s'affiche seulement lorsqu'il y a un problème de connexion à Internet.

1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-la à l'aide d'un autre appareil.
2. Votre câble Internet est-il branché correctement? Débranchez-le et rebranchez-le.
3. Votre modem ou routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez et rebranchez votre modem ou routeur et attendez 3 à 4 minutes.

Pourquoi l'icône de déconnexion du clavier NIP s'affiche-t-elle?

L'icône  s'affichera seulement à l'écran du terminal s'il y a un problème de communication entre le clavier NIP et le terminal.

1. Votre clavier NIP est-il débranché du terminal? Débranchez-le et rebranchez-le.
2. Redémarrez votre terminal et vérifiez si cela résout le problème.

Référence

Menu du panneau de contrôle

Option du menu	Niveau 2	Niveau 3
Gestion des utilisateurs	Ajouter un utilisateur Modifier le mot de passe Supprimer un utilisateur Liste d'utilisateurs	--
Méthode de connexion	--	--
Communications	Configuration du type de connexion Rapport de configuration de l'IP	--
Téléchargement de paramètres	Paramètres hôte 1 Paramètres hôte 2	--
Purger les données de transaction	--	--
Bannière du reçu	--	--
Réinitialiser le numéro de facture	--	--
Mode de formation	--	
Langue	--	--
Rapports de configuration	Communications Paramètres de l'hôte 1 Paramètres de l'hôte 2 Champ des intervalles de la carte Paramètres de l'EMV -----> Tout EMV avec contact EMV sans contact Clés publiques de l'EMV	
Téléchargement de logiciel	--	--
Synchronisation de la date et l'heure	--	--
Rapport de diagnostics	Télécharger le journal des problèmes Imprimer le rapport de diagnostics ----->	Transactions Communications Mémoire Journal général
Renseignements sur le système	--	--

Menu des transactions financières

Icône	Niveau 2	Niveau 3
Plus de crédit / débit	Autorisation d'augmentation* Préautorisation de forcer une transaction après l'achat* Forcer un achat par téléphone / courrier Autorisation de forcer une augmentation après achat*	--
Rappel de transaction	Rappeler toutes les transactions Rappel par numéro de suivi Rappel par montant Rappel par numéro de compte Rappel par numéro de facture Rappel de la préautorisation par numéro de facture Rappeler tous les préautorisations ouvertes*	--

* Les préautorisations et les factures sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Rapports et menus de réimpression

Icône	Niveau 2	Niveau 3
Rapports financiers	Rapports de jour ouvrable	Détails sur le terminal Bilan de terminal Sous-totaux du jour ouvrable Détails de l'exploitant Bilan de l'exploitant Statut de préautorisation* Ouvrir le statut de préautorisation* Totaux de pourboire* Transactions en stockage et retransmission non envoyées Totaux de remise différée*
Réimprimer	Dernier reçu Reçu précédent Rapport de fermeture de la journée	--

* Ces fonctions sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Rangement du terminal et du clavier NIP

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

Entretien du terminal et du clavier NIP

- Ne placez pas le terminal ou le clavier NIP sur une surface magnétisée; cela pourrait entraîner une défaillance.
- Assurez-vous que le terminal et le clavier NIP sont nettoyés régulièrement à l'aide d'un linge humide afin que rien ne coule dans les composants internes.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour nettoyer les lecteurs de cartes à puce et de cartes magnétiques.

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 fonctions et fonctionnalités supplémentaires présentées dans notre portail de documentation à l'adresse

www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources

