

TD Génération

Guide du commerçant



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

Bienvenue aux Services aux commerçants TD	1
Qui devrait utiliser ce guide?	1
Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle.....	1
Fonctionnalité.....	1
Matériel	2
Le terminal.....	2
<i>Navigation</i>	2
<i>Changer le rouleau de papier</i>	2
Écrans.....	2
<i>Écrans d'attente et icônes</i>	2
<i>Écrans d'accueil et icônes</i>	3
<i>Icônes</i>	3
Le clavier d'identification personnelle.....	4
<i>Navigation</i>	4
Le concentrateur de communications.....	4
Confidentialité et sécurité du détenteur de carte	5
Sécurité du terminal.....	5
Prévention de la fraude.....	5
<i>Prévention de la fraude pour une transaction imposée après l'achat</i>	5
<i>Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation</i>	5
Demande d'autorisation.....	5
Imprimantes.....	6
Enregistrements de transactions.....	6
Entreposage des reçus des titulaires de carte.....	7
Transactions financières	8
Types de cartes acceptées.....	8
Achat par carte de crédit.....	8
Achat par carte de débit.....	10
Achat par téléphone ou par courrier.....	11
Imposer une transaction après l'achat.....	11
Annulation.....	12
Rappel de transaction.....	12
Remboursement.....	13
Reçus.....	13
<i>Réimprimer des reçus</i>	13
Fonctions de journée ouvrable.....	14
<i>Effectuer la fermeture de la journée</i>	14
<i>Personnaliser le rapport de fermeture de journée</i>	15
<i>Exemples de reçus</i>	15
<i>Réimprimer le rapport de fermeture de journée</i>	16

Continued on next page

Production de rapports.....	17
Rapports de jour ouvrable	17
Rapports de lot.....	17
Rapports personnalisés	17
Administration et configuration.....	19
Administrer le terminal.....	19
<i>Exigences de connexion pour les fonctions du terminal.....</i>	<i>19</i>
Gestion des utilisateurs	20
Ajouter un utilisateur.....	20
Modifier le mot de passe	20
Supprimer un utilisateur	20
Liste d'utilisateurs.....	20
Méthode de connexion.....	20
Téléchargements	21
Téléchargement de paramètres.....	21
Téléchargement de logiciel	21
Communications.....	22
Synchronisation de la date et l'heure	23
Volume du terminal.....	23
Luminosité du terminal.....	23
Courrier prioritaire	24
Volume du clavier d'identification personnelle	24
Langue.....	24
Commandes vocales.....	24
Bannière du reçu	24
Réimprimer un ancien reçu	25
Dépannage	26
Purger les transactions.....	32
Renseignements sur le terminal	32
Annexes	33
Équipement perdu ou volé	33
<i>Que devrais-je faire quand la police arrive concernant l'appareil volé?.....</i>	<i>33</i>

Bienvenue aux Services aux commerçants TD

Il s'agit d'un nouveau produit emballant offrant de nouvelles fonctionnalités à vous, le commerçant. Les documents qui suivent fourniront des renseignements utiles sur l'équipement, ses fonctionnalités et les Services aux commerçants TD. Veuillez vous assurer de lire ce guide pour vous familiariser avec les capacités du Portal 2 et comment il peut répondre aux besoins de votre entreprise.

Votre terminal est à présent installé, initialisé et configuré. Il est maintenant temps d'en apprendre plus au sujet de ses fonctionnalités et capacités. La section 1 décrit les fonctions de base du terminal. Dans la section 2, vous en apprendrez plus à propos de vos responsabilités en tant que commerçant. Les transactions financières sont abordés dans la section 3 et la section 4 traite de la production de rapports. La section 5 aborde l'administration et la configuration de votre terminal et les étapes de dépannage se trouvent à la section 6.

Qui devrait utiliser ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions sur un TD Génération Portal 2 avec clavier d'identification personnelle dans le cadre de vos activités quotidiennes.

Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle

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 que certaines modifications ont été apportées au matériel du terminal. La nouvelle version du matériel est dotée d'un écran tactile beaucoup plus grand que la version précédente ci-dessous, qui est dotée d'un petit écran tactile avec un pavé numérique. Si vous avez la version de matériel précédente, veuillez vous assurer de télécharger la bonne documentation pour le TD Génération Portal avec clavier d'identification personnelle.

Fonctionnalité

Nom	Terminal	Clavier d'identification personnelle
Bouton de compartiment pour le papier	✓	--
Touches de navigation	✓	--
Icône pour faire avancer le papier		--
Icônes/touches de commande		
Lecteur de carte à puce	--	✓
Lecteur de piste magnétique	--	✓
Lecteur sans contact	--	✓
Communications	Par connexion commutée ou DSL	Connecté au terminal

Matériel

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 rouleau de papier

1. 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.
2. 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.
3. Appuyez sur le panneau jusqu'à ce qu'il s'enclenche et assurez-vous que le papier dépasse suffisamment du compartiment.



Écrans

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 celui de droite.



Terminal (verrouillé)



Terminal (déverrouillé)

Écrans d'accueil et icônes

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

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

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 dans tout le menu.



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. Le clavier d'identification personnelle 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.	-	✓
	Volume du haut-parleur	Touchez pour accéder au volume du haut-parleur du terminal.	✓	✓
	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	Cette icône indique votre terminal est connecté à Internet. S'il n'est pas connecté, vous verrez en haut à droit de l'icône.	✓	✓
	État de la connexion commutée	Cette icône indique que votre terminal est connecté par connexion commutée.	Possible	Possible
	Clavier d'identification personnelle déconnecté	Cette icône indique que votre clavier d'identification personnelle est déconnecté du terminal. Veuillez vérifier que le clavier d'identification personnelle est connecté de façon sécuritaire au terminal.	Possible	Possible

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	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 du terminal.	-	✓

Le clavier d'identification personnelle

Le clavier d'identification personnelle est utilisé par le client pour effectuer des sélections et entrer des renseignements.

1. Touches tirt

Utilisez les touches 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 d'identification personnelle.

4. Lecteurs de carte

- Fente pour cartes à puce
- Cartes sans contact
- Cartes magnétiques



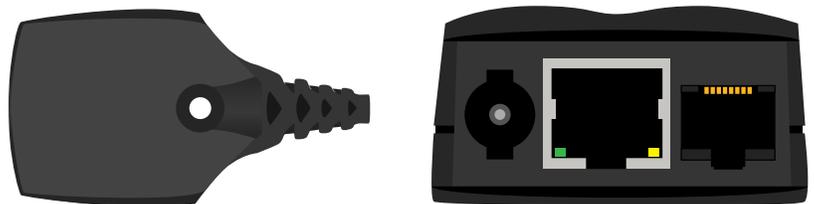
Navigation

- Touches tirt : les deux touches sont utilisées par le client pour sélectionner des options à l'écran.

Le concentrateur de communications

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

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



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 allant à  / touche **Home** → 
Icône de **panneau de contrôle** → **Méthode de configuration**.

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**.

Demande d'autorisation

Parfois, en raison d'un problème de communication ou de sécurité, une transaction ne peut pas ou ne devrait pas être terminée. Cette transaction peut exiger que vous demandiez une autorisation pour assurer que la carte est en règle et que la transaction peut être effectuée. Consultez la liste de messages et d'événements ci-dessous pour lesquels vous devrez faire une demande d'autorisation.

En tout temps	Action
... le message de DEMANDE D'AUTORISATION est vu. (Aucune erreur de communication vue)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ne tentez pas d'effectuer la transaction de nouveau. 2. Demandez une autorisation vocale immédiatement.

... le message de DEMANDE D'AUTORISATION est vu.
(Erreur de communication vue)

1. Essayez d'effectuer la transaction de nouveau.
OU
1. Touchez **OK** ou **Annuler** et demandez une autorisation vocale.

... le numéro de carte sur l'écran ne correspond pas au numéro en relief sur la carte.

1. Touchez **Annuler** et demandez une autorisation vocale immédiatement.
2. Demandez une autorisation **CODE 10**. Dans cette situation, il se peut que vous ayez affaire à une carte frauduleuse et le **CODE 10** alertera l'institution financière de cette possibilité.

... la signature du titulaire de la carte sur le reçu ne correspond pas à la signature à l'endos de la carte.

1. Demandez une autorisation vocale.
2. Demandez une autorisation **CODE 10**. L'institution financière sera en mesure de vous dire si c'est la bonne personne qui utilise la carte et comment procéder.

... vous avez des doutes concernant la validité d'une carte ou d'une transaction.

1. Comme ci-dessus

Imprimantes

Veuillez noter que les imprimantes sont seulement utilisées pour les cartes de crédit.

En tout temps

Action

... vous êtes incapable d'utiliser la puce de la carte ou glisser la carte sur la terminal en raison d'un problème avec la bande magnétique de la carte ou le lecteur du terminal.

1. Entrez la transaction manuellement.
2. Imprimez le brouillon en suivant les instructions du terminal.
3. Indiquez les détails de la transaction sur la copie imprimée et agrafez le reçu de l'imprimante à la copie signée.

... votre imprimante ne fonctionne pas.

1. Imprimez le brouillon en suivant les instructions du terminal.
2. Indiquez les détails de la transaction sur la copie imprimée.

... le système est en panne, le terminal ne demande pas de numéro d'autorisation et vous recevez une autorisation par téléphone.

1. Imprimez un brouillon.
2. Notez tous les détails de la transaction sur le brouillon.
3. Demandez une autorisation.
4. Quand le système est disponible, entrez les transactions imprimées manuellement en allant à : Menu principal → Imposer une transaction après l'achat, puis agrafez toutes les transactions imprimées aux brouillons de ventes imprimés.

Enregistrements de transactions

Le terminal peut stocker jusqu'à :

- 10 jours ouvrables de transactions détaillées;
- 45 jours de totaux;
- 999 transactions par lot; et
- 1 500 transactions par jour ouvrable.

Entreposage des reçus des titulaires de carte

Les commerçants sont responsables de conserver tous les reçus pour répondre aux demandes des titulaires de carte. Vous trouverez ci-dessous des directives pour les entreposer. Rangez les reçus :

- ... dans un endroit sombre et sécuritaire avec un accès limité pour au moins un an.
- ... dans des enveloppes triées par date dans un classeur sécurisé. Si vous avez plusieurs terminaux, utilisez des enveloppes séparées pour chaque terminal.
- ... tant que vous conservez les bandes de caisse enregistreuse pour les transactions par paiement direct.
- Si TD a besoin d'une copie du reçu, veuillez l'envoyer d'ici huit jours et conserver une copie pour vos dossiers.
- Ces temps d'entreposage et de réponse requis sont pour les Services aux commerçants TD seulement et peuvent varier selon les institutions financières.

Vos reçus pourraient devenir illisibles si vous :

- les entreposez dans des contenants recouverts de plastique;
- les exposez à des sources directes de chaleur ou de lumière.

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
- Annulation
- Comptant*
- Préautorisation*
- Facture*
- Carte-cadeau*
- Carte de fidélité / Air MilesMD*

* Ces transactions facultatives sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommercantsTD.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 désirez modifier votre liste de cartes acceptées, veuillez communiquer avec votre représentant.

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 total en dollars** sur le terminal et touchez **OK**.

Païement fractionné (facultatif)

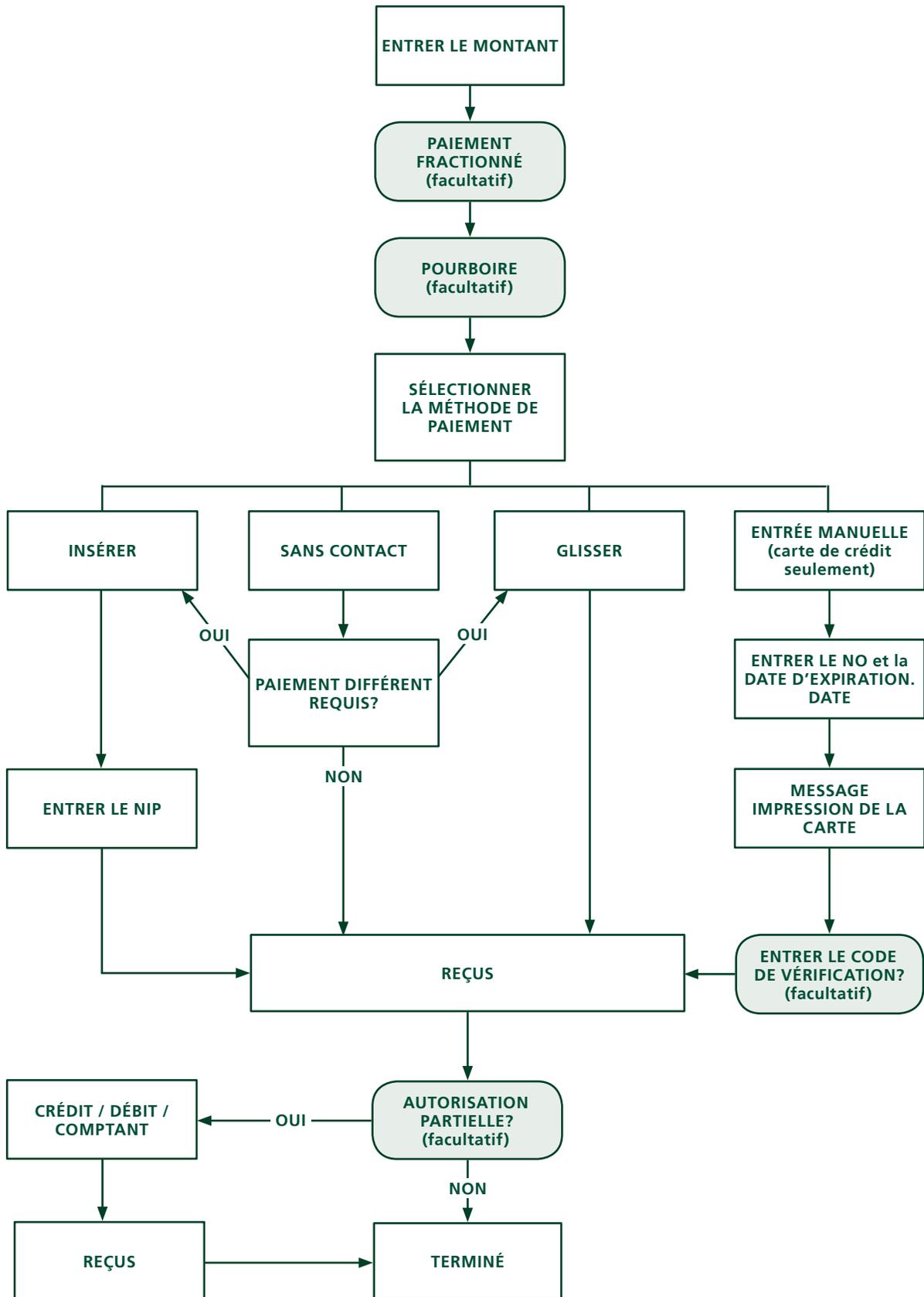
Si les paiements fractionnés sont activés sur votre terminal, vous suivrez les étapes suivantes :

- a) Sélectionnez comment le montant payable sera payé : **FRACTIONNER** ou **PAYER**. Si vous sélectionnez **PAYER**, le montant complet sera payé en une seule transaction. Allez au pourboire.
- b) Entrez le montant du premier paiement et touchez **OK**.
- c) Le client confirme le montant : **flèche de retour** ou **OK**.
- d) Sélectionnez le type de paiements : **Crédit / Débit** ou **Comptant** et touchez **OK**. Vous pouvez voir plus de méthodes de paiement selon ce que vous avez activé sur votre terminal.
- e) Le client confirme le montant : **flèche de retour** ou **OK**.

Pourboire (facultatif)

Si les pourboires sont activés sur votre terminal, vous suivrez les étapes suivantes :

- a) Le client sélectionne / entre l'une des options de pourboire offertes à l'écran.
- b) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.



Achat par carte de débit

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Achat.
2. Entrez le **montant total en dollars** et touchez **OK**.

Païement fractionné (facultatif)

Si les paiements fractionnés sont activés sur votre terminal, vous suivrez les étapes suivantes :

- a) Sélectionnez comment le montant payable sera payé : **FRACTIONNER** ou **PAYER**. Si vous sélectionnez **PAYER**, le montant complet sera payé en une seule transaction. Allez au pourboire.
- b) Entrez le montant du premier paiement et touchez **OK**.
- c) Le client confirme le montant : **flèche de retour** ou **OK**.
- d) Sélectionnez le type de paiements : **Crédit / Débit** ou **Comptant** et touchez **OK**. Vous pouvez voir plus de méthodes de paiement selon ce que vous avez activé sur votre terminal Portal 2.
- e) Le client confirme le montant : **flèche de retour** ou **OK**.

Pourboire (facultatif)

Si les pourboires sont activés sur votre terminal, vous suivrez les étapes suivantes :

- a) Le client sélectionne / entre l'une des options de pourboire à l'écran.
- b) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.

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.

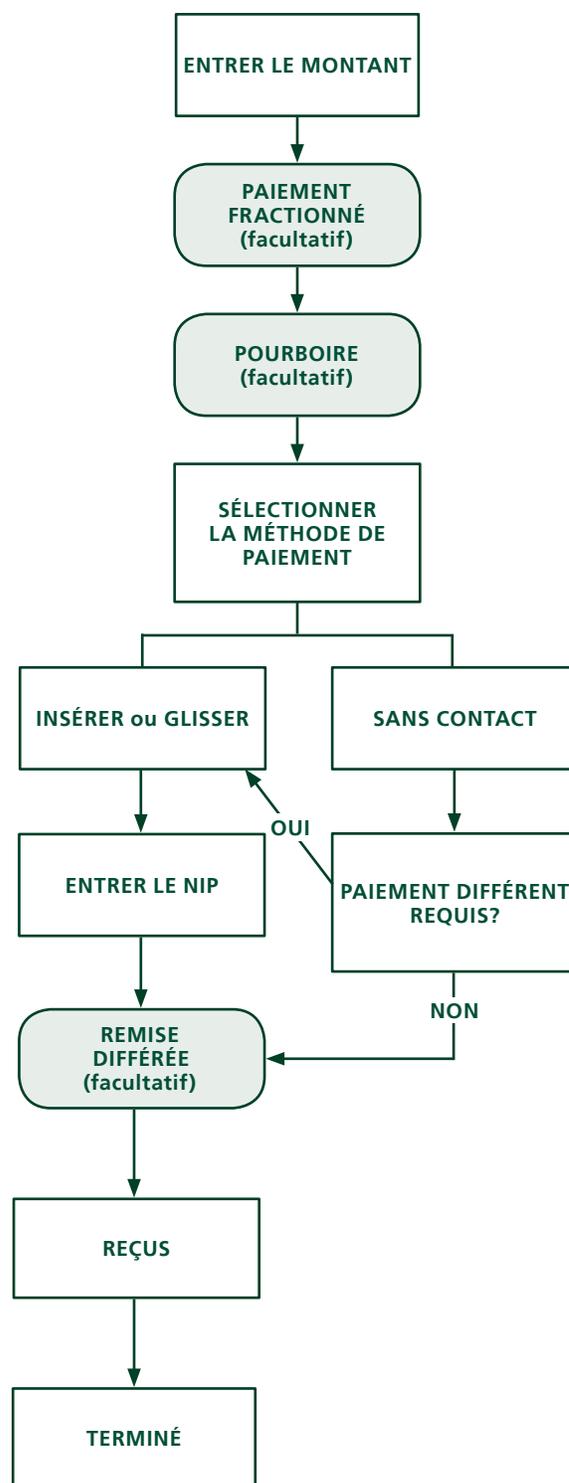
Sans contact

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

Remise différée (facultative)

Si la remise différée est activée sur votre terminal, vous suivrez les étapes suivantes :

- a) Le client confirme s'il veut une remise différée : **NON** ou **OUI**.
- b) Le client sélectionne / entre l'une des options de remise différée à l'écran.
- c) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.



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

Achat par téléphone ou par courrier

- Ces directives concernent les achats où la carte de crédit 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 d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
4. Entrez la **date d'expiration** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
5. Entrez le **code de vérification** et touchez **OK**. 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 d'identification personnelle. Allez à l'étape 5.

Glisser

- a) Glissez la carte sur le clavier d'identification personnelle. 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.
- d) Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

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.
- e) 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 :

Rappel par numéro de suivi

- a) Cette option permet d'effectuer uniquement le rappel de la transaction liée au numéro de suivi du lot ouvert.
- b) Entrez le **numéro de suivi** à rappeler et touchez **OK**. Allez à l'étape 4.

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 3.

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 3.
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

Effectuez une transaction de remboursement lorsqu'un remboursement doit être accordé au client.

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 d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
 - b) Entrez la **date d'expiration** sur le clavier d'identification personnelle 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 3.
 - 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 3.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime.
 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.

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

Renseignements importants

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

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.

Personnaliser le rapport de fermeture de journée

L'impression automatique des rapports suivants peut être activée ou désactivée durant la transaction de **fermeture de journée**. Pour ce faire, vous devez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Exemples de reçus

Carte de crédit

Carte de débit

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

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205	
****	ACHAT
12-21-2012	12:21:12
Acct # 452001****5097	C
Exp Date 9/17	Type Carte VI
Nom: Jean Q Publique	
A0000000003101001	VISA CREDIT
Trace # 6	
Inv. # 5	
Auth # 75612	
TVR 000000000000TST	
TC 0E19785C8DAA97AC	
Total	\$50.00
(00) APPROUVÉ-MERCI	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
Bannière de recu Bannière de recu	

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205	
****	ACHAT
12-21-2012	12:21:12
Acct # 589297****2845	C
Compe Chequé	Type carte DP
A00000000003101001	INTERAC
Trace # 6	
Inv. # 5	
Auth # 75612	RRN 001006006
Total	\$50.00
APPROUVÉ-MERCI	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
Bannière de recu Bannière de recu	

Option	Paramètre	Indique...
Rapport de bilan de l'hôte	Activé / Désactivé	... les montants nets de l'hôte et du terminal, les comptes de transaction et la différence entre le terminal et l'hôte pour le lot actuel.
Rapport des détails sur le terminal	Activé / Désactivé	... détails des enregistrements de transactions par type de carte pour le jour ouvrable actuel.
Rapport des détails de l'exploitant	Activé / Désactivé	... détails des transactions par type de carte et pour les utilisateurs individuels.
Rapport de bilan du terminal	Activé / Désactivé	... ventes, retours et totaux nets par type de carte pour le jour ouvrable actuel.
Rapport de bilan de l'exploitant	Activé / Désactivé	... ventes, retours et totaux nets par type de carte pour le jour ouvrable actuel pour l'exploitant individuel.
Rapport des totaux de pourboire	Activé / Désactivé	... totaux des pourboires par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Rapport des totaux de remise différée	Activé / Désactivé	... le montant total des remises différées du terminal pour le jour ouvrable actuel.
Rapport de remise TD	Activé / Désactivé	... le montant total des remises TD du terminal pour le jour ouvrable actuel.

Réimprimer le rapport de fermeture de journée

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Réimprimer → Rapport de fermeture de journée.
2. Veuillez confirmer : **NON** ou **OUI**.
3. Le rapport de fermeture de journée s'imprime.

Production de rapports

Touchez le  / la touche **Accueil** → Rapports financiers → et sélectionnez un groupe de rapports.

Rapports de jour ouvrable

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 personnelle 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 personnelle 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

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.

Rapports personnalisés

Ces rapports sont pour toutes les transactions effectuées pour les journées ouvrables actuellement stockées dans le terminal. Seuls les superviseurs ou les gestionnaires peuvent accéder à ces rapports. Le tableau suivant montre ce qui est affiché par chaque rapport.

Rapport	Actions	Indique...
Détails de la transaction	<p>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 personnelle et touchez OK.</p> <p>Entrez la date de début et la date de fin.</p> <p>AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.</p>	<p>... détails des transactions par type de carte pour un maximum de 10 jours ouvrables</p>
Totaux	<p>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 personnelle et touchez OK.</p> <p>Entrez la date de début et la date de fin.</p> <p>AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.</p>	<p>... détails des transactions par type de carte et de transaction pour un maximum de 45 jours ouvrables</p>

Administration et configuration

Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle vous offre de nombreuses options pour personnaliser votre terminal tout en vous aidant à administrer votre entreprise. Les fonctionnalités d'administration standard sont les suivantes :

- Gestion des utilisateurs (créer, modifier, supprimer et débloquer des identifiants)
- Mise à jour de paramètres (mettre à jour les paramètres sur votre terminal pour refléter les nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiement acceptés)
- Communications (modifications de la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activez ou désactivez ce paramètre pour apprendre à vos nouveaux employés comment utiliser ce terminal en toute sécurité)
- Reçus (modifie comment et quand ils sont imprimés)

Administrer le terminal

En utilisant le types d'utilisateur, vous pouvez aider à protéger votre terminal des transactions frauduleuses et permettre certaines fonctionnalités avancées aux employés de confiance. Vous trouverez ci-dessous une liste des types d'utilisateur disponibles et les fonctionnalités auxquels ils ont accès.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques spéciales
Superviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Peut effectuer des transactions normales • Peut configurer un identifiant d'exploitant 	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en un identifiant, un mot de passe et un nom d'utilisateur • Un maximum de 100 utilisateurs sont autorisés par terminal
Utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> • Peut effectuer des transactions financières quotidiennes normales 	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en un identifiant, un mot de passe et un nom d'utilisateur • Un maximum de 100 utilisateurs sont autorisés par terminal

- Le superviseur est le plus haut niveau pouvant être offert et il a accès à différentes fonctions d'administration, alors ne donnez pas cet accès à n'importe qui.

Exigences de connexion pour les fonctions du terminal

Cette option vous permet de déterminer pour quelles fonctions il faut qu'un superviseur entre son identifiant de connexion et son mot de passe. Les fonctions seront seulement affichées dans la liste d'options si elles peuvent être protégées par un identifiant et un mot de passe. Les mêmes étapes sont utilisées pour désactiver les exigences d'identifiant et de mot de passe.

Veillez consulter la liste suivante des fonctions et des rapports disponibles :

Fonction	Paramètres	Explication
Rapports de lot Rapports de jour ouvrable Rapports personnalisés Fin de journée Imposer une transaction après l'achat Rapports de cartes-cadeaux Entrée manuelle d'un numéro de compte	Marche/arrêt	Active / désactive la protection du superviseur pour cette fonction.

Veillez communiquer avec les services de soutien pour activer cette fonctionnalité (1 800 363-1163).

Gestion des utilisateurs

Ajouter un utilisateur

Utilisez cette option pour lui créer un identifiant unique avec le niveau approprié d'accès aux fonctionnalités du terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Ajouter un utilisateur.
2. Entrez le nouveau **nom d'utilisateur** et touchez **OK**. Il peut comporter 13 caractères.
3. Entrez le nouvel **identifiant** et touchez **OK**. Ce numéro unique peut comporter jusqu'à 5 chiffres.
4. Entrez le **nouveau mot de passe** et touchez **OK**. Il peut comporter jusqu'à 7 chiffres.
5. Entrez le **nouveau mot de passe** de nouveau et touchez **OK**.
6. Sélectionnez le niveau d'autorité pour cet utilisateur : **Exploitant** ou **Superviseur**.
7. Le nouvel utilisateur est ajouté au terminal.

Modifier le mot de passe

Cette option vous permet de modifier un mot de passe existant pour des raisons de sécurité ou personnelles. Il faut un niveau d'utilisateur plus élevé pour le modifier. Par exemple, il faudrait un superviseur pour modifier un mot de passe de superviseur ou d'exploitant.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Modifier le mot de passe.
2. Entrez **l'identifiant** pour lequel vous voulez modifier le mot de passe et touchez **OK**.
3. Entrez **l'ancien mot de passe** et touchez **OK**.
4. Entrez le **nouveau mot de passe** et touchez **OK**. Les mots de passe peuvent comporter jusqu'à 7 chiffres.
5. Entrez le **nouveau mot de passe** de nouveau et touchez **OK**.
6. Le mot de passe est maintenant modifié.

Supprimer un utilisateur

Cette option vous permet de supprimer un utilisateur existant.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Supprimer un utilisateur.
2. Sélectionnez **l'utilisateur** que vous voulez supprimer et touchez **OK**. Seul un superviseur peut supprimer un utilisateur du terminal. Vous ne pouvez pas supprimer l'utilisateur connecté à ce terminal.
3. Confirmez si vous voulez supprimer cet utilisateur (**NON** ou **OUI**).
4. L'identifiant est maintenant supprimé.

Liste d'utilisateurs

Cette option crée un rapport comprenant les détails de l'identifiant avec l'option de l'imprimer.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Liste d'utilisateurs.
2. Affichez la liste à l'écran ou affichez-la (**AFFICHER** ou **IMPRIMER**).
3. Le rapport de la liste d'utilisateurs s'affiche ou s'imprime. Chaque utilisateur sera énuméré par identifiant, nom d'utilisateur et niveau.

Méthode de connexion

Cette option vous permet de déterminer s'il faut se connecter pour accéder au terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Méthode de connexion.

2. Touchez l'une des options suivantes : **Identifiant et mot de passe** (plus sécuritaire), **Identifiant seulement** ou **Pas de connexion** (moins sécuritaire).
3. L'écran affichera la méthode que vous avez sélectionnée et confirmera la modification.

Téléchargements

Téléchargement de paramètres

Cette option télécharge les paramètres des hôtes TD pour l'opération sur le terminal.

Remarque : Cette fonction est effectuée automatiquement durant le processus de fermeture de journée. Vous trouvez ci-dessous la sorte de renseignements compris par charge téléchargement d'hôte.

Param hôte 1.DL

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour quelque chose de lié à des renseignements financiers comme les types de cartes ou les types de transactions.

Param hôte 2.DL

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour quelque chose de lié à des renseignements non financiers comme les paramètres du terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement des paramètres.
2. Sélectionnez le type de téléchargement que vous voulez effectuer : **Paramètres hôte 1** ou **Paramètres hôtes 2**.

Paramètres hôte 1

- a) Confirmez que vous voulez commencer le téléchargement : **NON** ou **OUI**.
- b) Le terminal commence le téléchargement et continue de fonctionner jusqu'à ce que *Téléchargement des paramètres terminé* s'affiche à l'écran. Allez à l'étape 3.

Paramètres hôte 2

- a) Sélectionnez le type de téléchargement dont il s'agit (**COMPLET** ou **PARTIEL**).

Complet : effectue un téléchargement complet qui prend plus de temps que le téléchargement partiel. Partiel : télécharge seulement les renseignements modifié par les services de soutien.

- b) Le terminal commence le téléchargement. Il affichera un compteur du pourcentage de téléchargement jusqu'à ce qu'il soit terminé quand il affiche le message *Téléchargement de l'hôte 2 terminé*.
 - c) Votre terminal redémarrera automatiquement. Allez à l'étape 3.
3. Votre terminal démarre et le téléchargement des paramètres est terminé.

Téléchargement de logiciel

Cette fonction permet au terminal de télécharger une nouvelle application logicielle depuis l'hôte à distance TD sans avoir besoin d'un technicien sur place.

- L'appareil doit rester allumé durant tout le processus.
- Vous devez fermer votre journée sur le terminal avant de télécharger le logiciel.
- Un téléchargement de logiciel peut également être initié au moyen d'une notification. Dans ce cas, le logiciel peut être téléchargé en arrière-plan dans une plage horaire déterminée (téléchargement planifié).
- Le logiciel doit être téléchargé séparément pour chaque terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement de logiciel.
2. Touchez **CONTINUER** pour poursuivre.
3. Votre téléchargement est terminé et votre terminal redémarrera automatiquement.

Rapports de configuration

Utilisez ce rapport pour imprimer un rapport de tous vos paramètres de configuration.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Rapport de configuration.
2. Sélectionnez et imprimez automatiquement l'un des rapports suivants :

Ces rapports peuvent être volumineux, alors imprimez-les à votre discrétion.

Rapports du commerçant

Vous pouvez imprimer ces rapports pour comparer les paramètres de vos différents terminaux.

- **Communications** – Un rapport s'imprimera avec tous vos paramètres de communication. Consultez page 22 pour en savoir plus sur les paramètres de communication.
- **Paramètres hôte 1** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 1 et leurs valeurs. Consultez page 21 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 1.
- **Paramètres hôte 2** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 2 et leurs valeurs. Consultez page 21 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 2.

Rapports du service de dépannage

Les rapports suivants sont généralement imprimés seulement lorsque demandés par les services de soutien.

- **Gammes des intervalles de carte** – Un rapport s'imprimera avec toutes les gammes d'intervalles acceptées sur le terminal.

Cette option est utilisée lorsque vous appelez les services de soutien ou pour assurer que tous vos terminaux ont les mêmes paramètres.

- **Paramètres EMV** – Vous devriez sélectionner les paramètres EMV **Tout**, **Contact** ou **Sans contact** et un rapport s'imprimera avec toutes les valeurs pour le profil sélectionné.
- **Clés publiques EMV** – Vous devriez sélectionner un profil EMV et un rapport s'imprimera avec toutes vos valeurs EMV pour le profil.

Communications

Utilisez ces options pour modifier les paramètres de communication de votre terminal.

Vous devez entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur valides pour accéder à cette option.

Communications

Utilisez cette option pour faire passer les communications de la connexion commutée directe à Ethernet.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / l'icône **Panneau de contrôle** → Communications → Configuration du type de connexion.
2. Sélectionnez l'option désirée : **Connexion commutée directe** ou **Internet haute vitesse**. La connexion commutée directe utilise votre ligne téléphonique tandis que l'Internet haute vitesse utilise votre connexion Internet DSL ou par câble au moyen d'un routeur.

Le nouveau mode de communication est maintenant actif et les écrans demandant des renseignements apparaîtront maintenant en fonction de votre sélection.

Connexion commutée directe

- a) Entrez le **numéro de téléphone de l'hôte 2** et touchez **OK**.
- b) Entrez le **préfixe de composition** et touchez **OK**.
- c) Allez à l'étape 3.

Internet haute vitesse

- a) Sélectionnez l'option désirée : **IP STATIQUE** ou **DHCP**. Si c'est IP STATIQUE, passez à l'étape b. Si c'est DHCP, allez à l'étape 3.
 - b) Entrez le **l'adresse IP du terminal** et touchez **OK**.
 - c) Entrez le **le masque du sous-réseau du terminal** et touchez **OK**.
 - d) Entrez la **passerelle par défaut du terminal** et touchez **OK**.
 - e) Entrez le **DNS du terminal** et touchez **OK**.
 - f) Allez à l'étape 3.
3. Vos communications sont maintenant mises à jour.

Options générales

Utilisez ces options pour configurer le volume, la luminosité et les autres paramètres de votre terminal.

Mode de formation

Cette option permet à un superviseur de se connecter et de former un autre utilisateur sur les fonctions du terminal sans avoir d'impact sur les transactions en cours ou les totaux du terminal. Lorsque vous êtes en mode de formation :

- L'écran affichera le mot **DÉMO**.
- Les reçus et les rapports seront étiquetés par une bannière Mode de formation.
- Vous ne pourrez pas effectuer des modifications de configuration.
- Vous ne pourrez pas effectuer de transactions par carte à puce.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Mode de formation.
2. Entrer ou sortir du mode de formation : **NON** ou **OUI**.
3. Le mode de formation est maintenant activé ou désactivé selon votre sélection. Vous retournez à l'écran *Attente* et verrez le mot **Formation**. Répétez ces étapes quand vous souhaitez quitter le mode de formation.

Synchronisation de la date et l'heure

Cette option corrige la date et l'heure sur le terminal en communiquant avec l'hôte TD.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Synchronisation de la date et l'heure.
2. Le terminal crée une connexion avec le serveur et synchronise la date et l'heure.

Volume du terminal

Cette option vous permet d'augmenter ou de réduire le volume du haut-parleur 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, touchez  / **la flèche de retour** pour quitter.

Luminosité du terminal

Cette option vous permet de déterminer la luminosité de l'écran de votre terminal.

1. Touchez le  / l'icône **Niveau de luminosité**.
2. Touchez - ou + pour ajuster le volume du clavier d'identification personne d'un niveau (1 à 5)
3. Lorsque vous êtes satisfait, touchez  / **la flèche de retour** pour quitter.

Courrier prioritaire

Le courrier prioritaire est utilisé pour envoyer des renseignements importants au commerçant et devrait être vérifié quotidiennement. Si vous avez du courriel en attente, il y aura une icône d'enveloppe en haut de l'écran.

1. Touchez le  / l'icône **Enveloppe**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Vérifier le courrier**, **Lire les messages**, **Supprimer des messages** ou **Supprimer tous les messages**.
 - a) **Vérifier le courrier** – Permet à un utilisateur de télécharger le courrier du serveur de courrier.
 - b) **Lire les messages** – Permet à l'utilisateur de lire les messages téléchargés du serveur de courrier.
 - c) **Supprimer les messages de la boîte de réception** – Permet à un superviseur de supprimer un message de la boîte de réception. Une fois supprimés, ils ne peuvent pas être récupérés.
 - d) **Supprimer tous les messages** – permet à un superviseur de supprimer tous les messages dans la boîte de réception. Une fois supprimés, ils ne peuvent pas être récupérés.

Volume du clavier d'identification personnelle

Cette option vous permet d'augmenter ou de réduire le volume du haut-parleur du clavier d'identification personnelle.

1. Touchez le  / le bouton **Volume du haut-parleur**.
2. Sélectionnez - ou + pour ajuster le volume du clavier d'identification personnelle de 10 %.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, appuyez sur **Annuler** pour quitter.

Langue

Cette option permet à un superviseur de modifier la langue du terminal de l'anglais au français.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Langue.
2. Touchez la langue désirée : **English** ou **Français**.
3. La langue du terminal est maintenant configurée en fonction de votre sélection.

Commandes vocales

Le terminal a la capacité de donner verbalement des commandes audibles pour le client. Les commandes vocales suivantes sont offertes : *Présentez la carte*, *Transaction terminée*, *Retirez votre carte* et *Merci d'avoir fait affaire avec nous*.

Vous devez appeler les services de soutien (**1 800 363-1163**) pour demander que les commandes vocales soient activées.

Options de reçu

Utilisez ces options pour configurer vos reçus.

Bannière du reçu

Cette option vous permet d'ajouter un court slogan ou une publicité au bas de tous les reçus imprimés depuis le terminal.

- La bannière du reçu doit être ajoutée à chaque terminal sur lequel vous voulez l'utiliser.
- Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus vous utiliserez de papier pour imprimer un reçu. Si vous imprimez un grand nombre de reçus quotidiennement, votre utilisation de papier pourrait être grandement supérieure à ce à quoi vous êtes habitué.
- Vous êtes responsable de vous assurer que le contenu de tout message de bannière est conforme aux lois en vigueur. En utilisant cette fonctionnalité, vous acceptez d'être pleinement responsable de tout message publicitaire affiché sur le terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Bannière du reçu.
2. Activer la bannière du reçu : **NON** ou **OUI**.

- Entrez le nombre de ligne à imprimer sur le reçu (**0 – 9**) et touchez **OK**. Si vous le configurez à zéro, cela désactivera la bannière du reçu.
- Sélectionnez la **taille de police** pour la ligne affichée (**SIMPLE** ou **DOUBLE**).
- La taille simple peut avoir 26 caractères par ligne et la double permet 20 caractères.
- Entrez le **texte** pour la ligne affichée et quand vous avez terminé, appuyez sur **OK**.
- Si vous appuyez sur **OK** sans rien entrer, la ligne sera laissée vide.
- Allez à l'étape 4 pour chaque ligne de votre bannière du reçu. Quand vous touchez **OK** après la ligne finale, vos modifications sont enregistrées et seront appliquées à tous les reçus à venir.

Réinitialiser le numéro de facture

Utilisez cette pour réinitialiser votre numéro de facture à 1. Cela sera reflété sur les reçus imprimés.

- Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Réinitialiser le numéro de facture.
- Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture à 1 : **NON** ou **OUI**.

Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture avec un lot existant. Fermez le lot existant, puis réinitialisez le numéro de facture.

- Le numéro de facture est maintenant réinitialisé à 1.

Réimprimer le dernier reçu

Cette option est utilisée pour réimprimer le dernier reçu du commerçant ou du client avant qu'une autre transaction ne soit traitée.

- Touchez le  / la touche **Accueil** → Réimprimer → Dernier reçu.
- Le dernier reçu est réimprimé.

Réimprimer un ancien reçu

Cette option est utilisée pour réimprimer un reçu imprimé avant le dernier reçu depuis la dernière fin de fermeture de journée.

- Touchez le  / la touche **Accueil** → Réimprimer → Reçu précédent.
- Glissez la carte utilisée pour la transaction ou touchez **Entrée manuelle** et entrez manuellement le numéro de compte.
- Faites défiler l'écran jusqu'à la transaction désirée (s'il y a en plus qu'une) et touchez **IMPRIMER**.
- Le reçu sélectionné est réimprimé. Le reçu sera une copie du commerçant avec le mot **RÉIMPRESSION** affiché.

Fonctions activées / désactivées par les Services aux commerçants TD

Les paramètres suivants sont offerts, mais vous devez téléphoner les services de soutien aux commerçants TD pour les activer ou les désactiver.

Fonction	Paramètres	Action
Minuteur de déconnexion automatique	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Commande de remise différée	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Type de remise différée	Préconfiguré Entré par le commerçant	Appelez pour modifier.
Reçu de crédit refusé	Imprimer / Ne pas imprimer	Appelez pour modifier.
Numéro de facture	Marche/arrêt	Appelez pour modifier.
Méthode d'entrée de facture	Automatique / Manuelle	Appelez pour modifier.

Fonction	Paramètres	Action
Montant maximal de la remise différée	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Rapports du commerçant ne requérant aucune signature	Ne jamais imprimer Imprimer avec la copie du client Toujours imprimer	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 1	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 2	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 3	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Achat avec pourboire	Marche/arrêt	Appelez pour modifier.
Bannière du reçu	Marche/arrêt	Appelez ou faites-le vous-même. Si vous le faites vous-mêmes, vos modifications seront effacées après le téléchargement de l'hôte 2.
Commande de reçu	Copie du commerçant en premier Copie du client en premier	Appelez pour modifier.
Commande de pourboire	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Type de pourboire	Préconfiguré / Entré par le commerçant	Appelez.

Dépannage

« A » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Aucune correspondance	Aucune correspondance n'a pu être trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	Veillez réessayer ou entrer de nouvelles données.
Aucune réponse de l'hôte	Le terminal a dépassé le temps autorisé pour la réponse de l'hôte.	Touchez la touche Annuler et réessayez. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Aucune transaction trouvée	Aucune transaction ne peut être trouvée avec le critère entré.	Veillez entrer de nouvelles données.

« B » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Boîte de réception vide	Il n'y a aucun message dans la boîte de réception.	--
Journée ouvrable complète Fermer la journée ouvrable maintenant	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable.	Une fermeture de journée doit être effectuée pour permettre au terminal de continuer de fonctionner. Une fois ce message affiché, seules les transactions administratives et les achèvements de préautorisation / transactions de fermeture de facture peuvent être effectués.

« C » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	Essayez de glisser la carte plus rapidement.
Carte retirée trop vite Réessayez	La carte à puce a été retirée du terminal avant la fin de la transaction.	Effectuez la transaction de nouveau en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer la carte avant que le terminal ne le demande.
Le montant de la remise différée dépasse la limite	Le montant de remise différée entré dépasse le maximum autorisé pour ce terminal.	Veillez entrer un autre montant dans la limite de remise différée.
Le client insère la carte à puce	Le titulaire de la carte a tenté de glisser une carte à puce sur le terminal.	Veillez insérer la carte dans le lecteur de puce du terminal.

« D » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Déjà en mode de formation	L'utilisateur a tenté d'entrer dans le mode de formation alors qu'il y était déjà.	Poursuivez en mode de formation ou répétez les étapes et quittez le mode de formation.
Date non valide	La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou il s'agit d'une date ultérieure.	Veillez entrer une date valide.
Date d'expiration non valide	La date d'expiration sur la carte n'est pas valide.	Veillez entrer une date d'expiration valide. OU Demandez une autre carte au client.

« E » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Échec de la fermeture du lot Fin de la journée ouvrable non terminée	Le terminal n'a pas réussi à effectuer une transaction de fermeture de lot durant la fermeture de journée.	Réessayez la transaction de fermeture de journée. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Erreur de carte Utilisez la bande magnétique	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte du lecteur de puce et glissez-la dans le lecteur de bande magnétique.
Erreur de carte Veuillez réessayer	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte et essayez de la réinsérer, en vous assurant qu'elle est entrée correctement. Si le problème persiste, veuillez demander une autre forme de paiement au titulaire de la carte.
Erreur de carte Veuillez réessayer	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte et tentez de l'insérer de nouveau.
Erreur de traitement	Une erreur s'est produite sur le terminal pendant une tentative de traitement une transaction par carte à puce.	Réessayez d'effectuer l'action. Si le problème persiste, demandez une autre forme de paiement. Si le problèmes survient avec plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec les services de soutien.

« E » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Erreur système Communiquez avec les services de soutien	Une erreur système s'est produite sur le terminal.	Veillez appeler les services de soutien immédiatement pour faire remplacer votre terminal.
Erreur interne Appelez les services de soutien AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC	Une erreur fatale s'est produite sur le terminal. AA signifie nom du composant NN signifie renseignements sur l'application CC signifie code d'erreur	Veillez communiquer avec les services de soutien et leur fournir les renseignements à l'écran.

« F » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Facture en premier	La transaction de fermeture de facture a été tentée pour une facture qui n'a pas été facturée.	Effectuez une transaction de facturation pour le numéro de facture entré.
Fermez le lot bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot.	Une fermeture de lot doit être effectuée avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fermez la journée bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable. OU La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximum de jours pouvant être laissés ouverts.	Une fermeture de journée doit être effectuée le plus tôt possible pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fin de la journée ouvrable déjà terminée	La transaction de fermeture de journée a déjà été effectuée avec succès.	--
Fonction non autorisée	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	Si vous avez besoin de cette fonction, veuillez communiquer avec les services de soutien.

« H » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	Veillez entrer une heure valide.

« I » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Impossible de réinitialiser le numéro de facture à 1 lorsque configuré à manuel	L'entrée de numéro de facture est configurée à entrée manuelle pour le terminal, et cette option n'est pas autorisée dans ce mode.	Veillez communiquer avec les services de soutien pour faire passer le mode d'entrée à automatique.
Identifiant / mot de passe non valide	La combinaison identifiant / mot de passe entrée ne correspond à aucun enregistrement du terminal.	Entrez de nouveau ou essayez un autre identifiant / mot de passe.
Identifiant non valide	L'identifiant n'a pas été utilisé dans le terminal.	Entrez un identifiant valide.

« J » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Journée ouvrable complète Fermer la journée ouvrable maintenant	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable.	Une fermeture de journée doit être effectuée pour permettre au terminal de continuer de fonctionner. Une fois ce message affiché, seules les transactions administratives et les achèvements de préautorisations / transactions de fermeture de facture peuvent être effectués.
« L » Codes d'erreur	Explication	Action requise
L'identifiant existe déjà	L'identifiant entré existe déjà dans le terminal.	Veuillez entrer un autre identifiant.
Le clavier d'identification personnelle a été remplacé! Le téléchargement des paramètres de l'hôte 1 est requis!	Le terminal a détecté que le clavier d'identification personnelle a été remplacé.	Si un technicien n'est pas venu sur place pour remplacer le clavier d'identification personnelle, veuillez communiquer avec les services de soutien pour signaler une falsification soupçonnée.
Le lot ne peut être fermé avec des préautorisations ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les transactions préautorisées doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermer le lot.
Le lot ne peut être fermé avec des factures ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les factures ouvertes doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions de facture ouvertes, puis fermer le lot.
L'entrée doit comporter au moins 1 caractère	Aucune donnée n'a été entrée dans le champs requis.	Veuillez entrer au moins 1 caractère.
L'entrée doit comporter au moins 3 caractères	Moins de 3 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins 3 caractères.
L'entrée doit comporter au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins 9 caractères.
L'entrée doit être supérieure à zéro	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	Veuillez entrer une valeur supérieure à zéro.
L'entrée n'est pas dans une gamme valide	Les données entrées n'étaient pas dans les valeurs requises.	Veuillez entrer les données de nouveau.
Les mots de passe ne correspondent pas	La confirmation du mot de passe ne correspond pas au mot de passe original entré.	Veuillez entrer la confirmation du mot de passe de nouveau.
« M » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Vérifiez vos connexions et réessayez la transaction. Vérifiez que votre connexion Internet ou votre ligne téléphonique fonctionne. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Mauvaise communication Appuyez sur la touche ANNUL et essayez à nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Appuyez sur Annuler et réessayez.

« M » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Montant de 0.00 \$ Non autorisé	Un montant supérieur à 0,00 doit être entré.	Veillez entrer un nouveau montant et appuyer sur OK .
Mot de passe non valide	Le mot de passe n'est pas valide pour l'identifiant entré.	Entrez le mot de passe de nouveau ou essayez un autre identifiant.
« N » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Nombre maximum d'entrées atteint	Le nombre maximum d'identifiants (100) a été atteint.	Pour entrer des identifiants supplémentaires, certains identifiants devront être supprimés.
Non acceptée	Le type de carte entré n'est pas pris en charge par ce terminal.	Veillez sélectionner une autre carte.
Non acceptée Utilisez la bande magnétique	La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas le type de carte défini pour la puce.	Glissez la carte sur le terminal. Si le type de carte est supposé être configuré pour la puce, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas permise avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte. Si la transaction est supposée être configurée pour le terminal, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé avec une transaction en cours	Une fonction ne peut être effectuée s'il y a des transactions en cours (préautorisations, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Veillez traiter les transactions en cours de nouveau, puis essayer la fonction de nouveau.
Non disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	Veillez effectuer une autre sélection.
Non terminée	La transaction ou la fonction tentée n'a pas été effectuée avec succès.	Tentez d'effectuer la transaction ou la fonction de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Numéro de compte non valide	La carte utilisée n'a pas réussi une vérification de sécurité ou la longueur du numéro de carte n'est pas valide pour le type de carte.	Entrez la carte de nouveau, et si le problème persiste, demandez une autre forme de paiement au titulaire de la carte.
Numéro pas dans la gamme 1 — 9	Le numéro entré n'est pas dans la gamme de lignes d'impression autorisées pour la bannière du reçu.	Veillez entrer un numéro valide.
Numéro pas dans la gamme 1 — 65 535	Le numéro de port d'hôte entré n'est pas compris dans une gamme valide.	Veillez entrer un numéro valide.

« P » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Pas en mode de formation	Si l'utilisateur n'est pas en mode de formation et tente d'en sortir.	--
Processus de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	--
« R » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Reçu pas imprimé! Imprimez la carte et terminer le brouillon de vente manuellement	La transaction a été approuvée, mais le terminal n'est pas en mesure d'imprimer un reçu.	Imprimez la carte manuellement, enregistrez le code d'autorisation et demandez au client de signer le reçu.
Réinitialisez la date et l'heure à partir du menu principal	Le terminal demande que la date soit synchronisée avec la date et l'heure de l'hôte.	Effectuez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.
« T » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Tableau d'identifiants vide	Aucun identifiant n'est défini dans le terminal.	--
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 1	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 1 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 2	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 2 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
Téléchargement de l'hôte 1 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 qui a été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 1 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Téléchargement de l'hôte 2 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 qui n'a pas été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 2 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Transaction déjà annulée	Une transaction d'annulation a été tentée pour une transaction déjà annulée.	--
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	--
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Veuillez sélectionner un autre type de carte ou de transaction.
« V » Codes d'erreur		
Explication	Action requise	
Vérifiez l'imprimante	L'imprimante n'est pas prête à imprimer.	Vérifiez que l'imprimante a du papier et que le couvercle est bien fermé.
Vous n'êtes pas autorisé à réinitialiser le numéro de facture avec un lot ouvert	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais le lot était ouvert.	Veuillez fermer le lot, puis réinitialisez le numéro de facture.

Purger les transactions

Cette option permet à un superviseur d'effacer tous les enregistrements du terminal pour des types de transaction précis.

- Vous ne devez jamais faire cela sans d'abord communiquer avec les services de soutien et effectuez-le à leur demande
- Lorsque cela est effectué, vous perdrez toutes les données contenues dans ce terminal précis, y compris les transactions et l'historique de transactions.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Purger les transactions.
2. Confirmez que vous voulez continuer : **NON** ou **OUI**.

Renseignements sur le terminal

Cette option affiche l'identifiant de terminal de l'appareil, la version du logiciel installé et sa date d'installation / de mise à niveau.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** →  / icône **Panneau de contrôle** → Renseignements sur le système.
2. Sélectionnez comment vous voulez que les renseignements soient affichés : **AFFICHER** ou **IMPRIMER**.
3. Vous verrez les renseignements suivants :
 - Appareil
 - Numéro de série
 - Application
 - Date de sortie
 - Statut de sortie
 - Version du logiciel de système
 - Système d'exploitation
 - EMV Kernel Version
 - Version du logiciel de sécurité
 - Free DRAM



Annexes

Équipement perdu ou volé

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec les services de soutien aux commerçants TD pour signaler l'incident. (volé ou perdu)
2. Communiquer avec la police pour remplir un rapport. (volé seulement)

Que devrais-je faire quand la police arrive concernant l'appareil volé?

Si un policier arrive sur place, veuillez prendre en note les renseignements suivants :

- Nom de l'agent
- Juridiction de l'agent
- Coordonnées de l'agent
- Numéro de série de l'appareil volé

L'agent doit vous fournir un **numéro de rapport**. Après avoir obtenu les renseignements ci-dessus de l'agent, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD et leur fournir ces renseignements pour recevoir un appareil de remplacement. Vous trouverez ci-dessous une carte de renseignements facile à utiliser pour enregistrer les renseignements nécessaires.

Renseignements sur le policier	
Nom	_____
Juridiction	_____
Coordonnées	<i>NO DE TÉLÉPHONE</i> _____
	<i>NO DE POSTE</i> _____
	<i>NO DE TÉLÉCOPIEUR</i> _____
	<i>Courriel</i> _____
Numéro de rapport	_____
Renseignements sur l'appareil	
Numéro de série de l'appareil volé	_____

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

