

TD Generation

Guide du commerçant More Rewards



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 qui s'adresse ce guide?	1
Cartes More Rewards	1
Icône More Rewards.....	1
Transactions financières	2
Achat (crédit, débit, comptant).....	2
Achat par téléphone ou par courrier	2
Imposer une transaction après l'achat.....	3
Annulation.....	3
Remboursement.....	4
Points More Rewards	4
Reçus	5
Exemples de reçus	5
Administration et configuration	5
Téléchargement de transaction.....	5
Dépannage	5

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions offrant des cartes More RewardsMD dans le cadre de vos activités quotidiennes. Les renseignements traités dans ce guide sont exclusifs aux transactions More Rewards. Pour en savoir plus sur les capacités de votre terminal, veuillez consulter le guide du commerçant pour le TD Génération Portal 2 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 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.

Cartes More Rewards

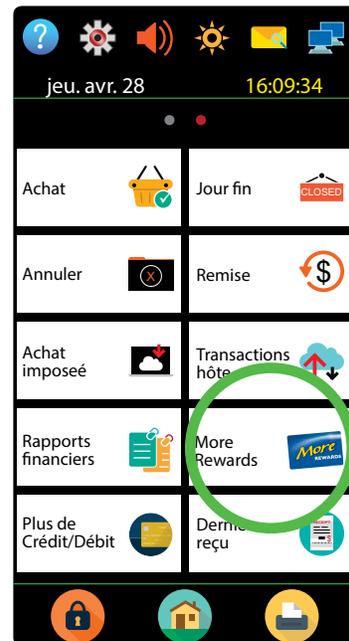
Vous devez vous inscrire pour accepter les cartes More Rewards de vos clients. Si vous voulez le faire, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Icône More Rewards

Pour effectuer une transaction More Rewards, vous devez utiliser l'icône appropriée pour vous assurer qu'elle est traitée correctement. Il se peut que les icônes ne s'affichent pas à cet emplacement de l'écran de votre terminal.



More Rewards



Transactions financières

Le terminal TD Génération Portal 2 peut effectuer les transactions More Rewards suivantes :

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

Achat (crédit, débit, comptant)

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**.
3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser, Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.

Glisser

- a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.

Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.

4. Sélectionnez la méthode de paiement : **Crédit / Débit** ou **Comptant**.

Crédit ou débit

- a) Suivez le processus de transaction standard pour toutes les transactions par carte de crédit ou de débit.

Comptant

- a) Confirmer le montant : **flèche Retour** ou **OUI**.
 - b) Percevez l'argent pour l'achat.
Si vous percevez le montant exact, touchez **TERMINER** et allez à l'étape 5.
Si vous percevez plus que ce dont vous avez besoin, touchez **MODIFIER** et allez à l'étape c.
 - c) Entrez le montant payé et touchez **OK**.
 - d) Confirmez le montant entrée : **PRÉCÉDENT** ou **OK**.
5. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant 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.
 6. 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 total en dollars** sur le terminal et touchez **OK**.

3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.
4. Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**.
5. Entrez le **numéro de compte** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
6. Entrez la **date d'expiration** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
7. Entrez le **code de vérification** sur le terminal et touchez **OK**.
8. L'écran montre que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.
9. 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. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser**, **Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.

Glisser

- a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.

Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et touchez **OK**.
5. 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 6.

Glisser

- a) Glissez la carte sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 6.

Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
- c) Entrez le **code de vérification** sur le terminal et touchez **OK**. Allez à l'étape 6.
6. L'écran montre que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.
7. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Annulation

Il n'y a pas de commandes More Rewards à l'écran pour les transactions, car tous les renseignements seront mis à jour au moyen du numéro de suivi.

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.
OU
Touchez le  / la touche **Accueil** → Transactions comptant → Remboursement comptant.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser, Entrée manuelle** (carte de crédit seulement) ou touchez **Sauter**.
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.
Glisser
 - a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.**Entrée manuelle**
 - b) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. 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 5.**Carte de crédit ou de débit sans contact**
 - a) Le client **passe** sa carte dotée de la fonction sans contact sur l'écran. Allez à l'étape 5.**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 5.
 - 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 5.
5. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** pour terminer le remboursement.

Points More Rewards

Les clients peuvent vérifier leur solde de points au morewards.ca.

Reçus

Exemples de reçus

La seule différence entre un reçu ordinaire et un reçu More Rewards est le logo MORE REWARDS et le numéro de compte masqué. Sinon, les reçus sont identiques.



Administration et configuration

Téléchargement de transaction

La nouvelle fonctionnalité suivante vous permet de télécharger manuellement vos transactions More Rewards. Cette fonction est maintenant effectuée durant vos transactions de fermeture de journée.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → More Rewards.
2. Sélectionnez **Téléchargement de transaction**. Toutes les transactions More Rewards stockées seront maintenant envoyées en traitement.

Dépannage

Codes d'erreur	Explication	Action requise
<code d'erreur> Téléchargement des transactions MORE REWARDS non terminé!	Votre terminal a éprouvé un problème lors du téléchargement des renseignements More Rewards.	Effectuez un téléchargement de transaction.
<code d'erreur> Téléchargement des transactions MORE REWARDS non terminé! Réessayez à partir du menu	Un problème est survenu lors du téléchargement des transactions More Rewards lors du processus de fin de journée.	Effectuez un téléchargement de transaction.
Limite atteinte! Téléchargez les transactions MORE REWARDS à partir du menu!	Le terminal peut conserver un maximum de 1 500 transactions More Rewards avant qu'un téléchargement ne soit nécessaire.	Effectuez un téléchargement de transaction.
Aucune transaction trouvée	Le terminal n'a aucune transaction More Rewards à télécharger.	--

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

