

# TD Génération

Guide du commerçant Union Pay



## 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

<b>Qui devrait utiliser ce guide? .....</b>	<b>1</b>
Qu'est-ce qu'UnionPay? .....	1
Comment puis-je identifier une carte UnionPay? .....	1
<b>Transactions financières .....</b>	<b>1</b>
Exigences de transaction.....	1
Achat (carte de crédit ou de débit) .....	2
Vente (par téléphone ou par courrier).....	4
Annulation.....	4
Retour .....	5
Préautorisations de factures.....	6
Ouvrir une préautorisation.....	6
Fermer une préautorisation.....	7
Ouvrir une facture.....	7
Facture avec recharge .....	8
Facturer une facture.....	8
Fermer la facture .....	8
<b>Reçus .....</b>	<b>9</b>
Codes de reçu .....	9



# Qui devrait utiliser ce guide?

Vous devriez utiliser ce guide si vous êtes un commerçant TD et que vous effectuez des transactions impliquant des cartes de crédit ou de débit UnionPay dans le cadre de vos activités quotidiennes.

## Qu'est-ce qu'UnionPay?

Union Pay est une marque de paiement internationale dont l'utilisation devient de plus en plus courante à travers le monde. Vous verrez des cartes avec une marque (UnionPay seulement) ou avec deux marques (UnionPay et une autre marque de paiement). Des marques supplémentaires peuvent s'ajouter au fil du temps.

## Comment puis-je identifier une carte UnionPay?

Les cartes UnionPay sont faciles à identifier par leur logo montré ci-dessous.



## Cartes UnionPay

Cartes offertes actuellement :

	Carte bancaire	Cartes comarquées
<b>Carte de crédit</b>	UnionPay	UnionPay avec Visa, MasterCard, American Express, JCB ou Diners Club
<b>Carte de débit</b>	UnionPay	UnionPay avec Débit Interac ou Visa Débit

# Transactions financières

La carte UnionPay vous permet d'effectuer les mêmes transactions qu'une autre carte.

## Exigences de transaction

UnionPay demande parfois aux clients de confirmer leur identité. Les méthodes de vérification du client les plus courantes sont les suivantes :

### Entrée du NIP

Pour toute transaction, le terminal peut demander au client de saisir son NIP. Pour un paiement par carte de crédit, le client peut ignorer la demande de NIP. Si le client ignore celle-ci, mais que le terminal refait la demande, il faut saisir le NIP. Pour les cartes de débit, il faut toujours saisir un NIP.

### Signature du client

Le client pourrait devoir signer le reçu du commerçant. Cela peut se produire pour n'importe quelle transaction, même une transaction pour laquelle le client a déjà entré son NIP. Si vous voyez une ligne de signature sur le reçu du commerçant, le client **doit** signer le reçu. S'il ne le fait pas, vous ne serez pas payé pour la transaction.

## Restrictions

Ce qui suit n'est **pas permis** pour les cartes UnionPay :

- Sélection de compte (chèque ou épargne) pour les transactions par carte de débit – un paramètre par défaut sera utilisé
- Transactions ne requérant aucune signature
- Autorisations hors ligne
- Approbations de vente partielle
- Transactions dans des devises étrangères
- Autorisation vocale / transactions imposées après l'achat
- Remise différée

## Achat (carte de crédit ou de débit)

1. Touchez le 🏠 / la touche **Accueil** → Achat.
2. Entrez le **montant total en dollars** pour la vente et appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Utilisez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Sans contact**, **Insérer**, ou **Glisser**.

### Sans contact

- a) Le client **passe** sa carte dotée de la fonction sans contact sur le lecteur sans contact. Passez à l'étape 5.

Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte.

### Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK** (carte de crédit seulement). Passez à l'étape 5.

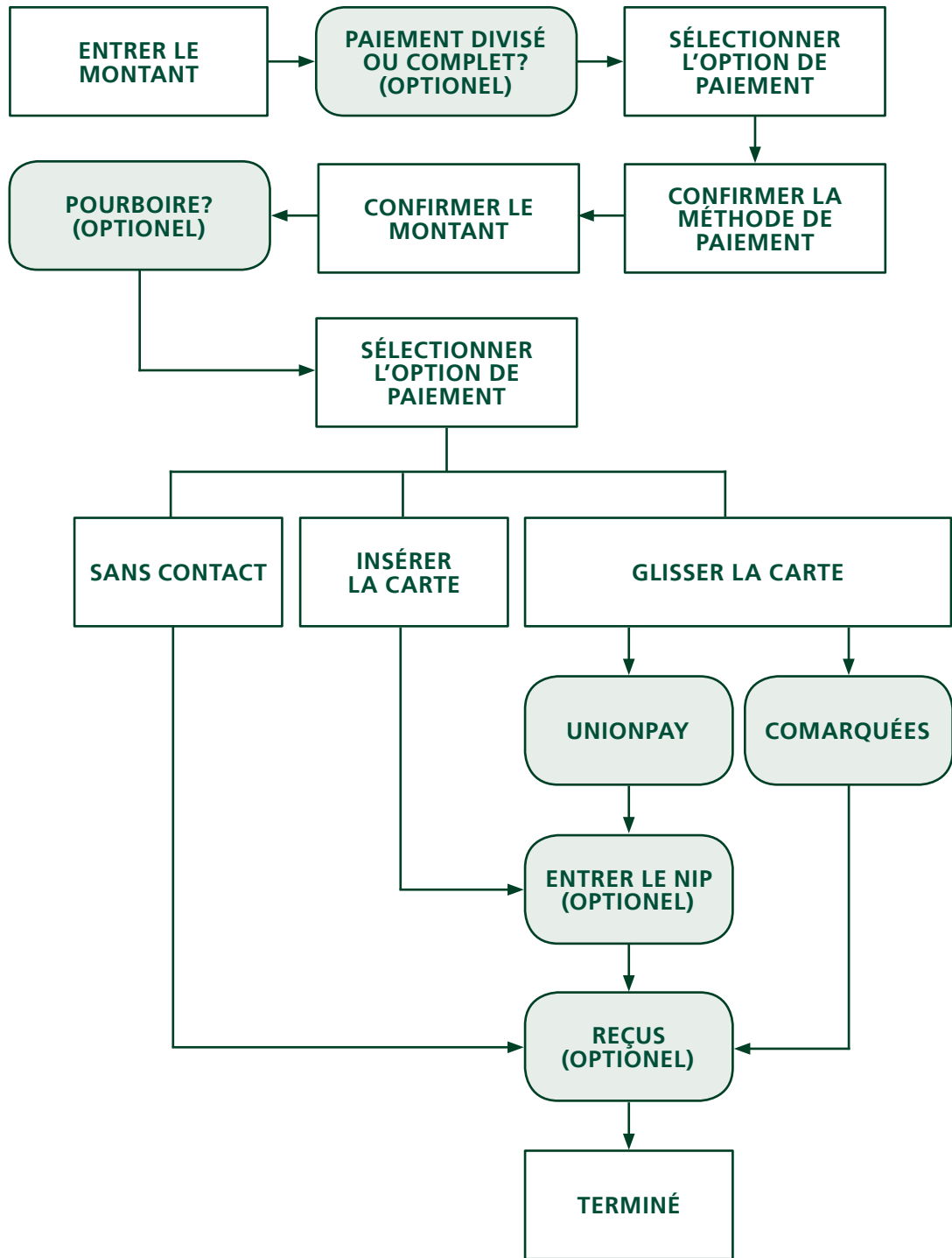
### Glisser la carte

- a) Le commerçant glisse sa carte de crédit
  - b) Le client sélectionne sa méthode de paiement : **Marques conjointes** ou **UnionPay**.
  - c) Le client entre son NIP (si disponible) et appuie sur **OK**.
  - d) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran du terminal et appuyez sur **OK**.
  - e) Si la transaction est refusée, traitez-la à nouveau, mais en sélectionnant l'autre mode de paiement à l'étape b). Par exemple, si Comarquée avait été sélectionné, il faut maintenant sélectionner UnionPay.
5. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant un numéro d'autorisation ou un message d'approbation. Si le reçu demande la signature du client, ce dernier doit signer le reçu. Si vous n'obtenez pas sa signature, vous pourriez être responsable de la rétrofacturation.

- Le montant payé par le client peut être partiellement autorisé seulement selon l'entreprise émettrice de la carte. Si une autorisation partielle se produit, l'écran affichera le montant encore en attente. La transaction demandera alors une autre méthode de paiement pour le solde.

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


MarchandAddress, Postal Code Ville, Province No Marchand ID Terminal		
****	<b>ACHAT</b>	****
12-21-2015	No Compte 452001****5097	12:29:12
Exp Date 10/19	Nom: nnnnnnnnn	<b>C</b>
A00000000003101001		<b>Type Carte UP</b>
<b>No repère 6</b>		RRN 001006006
<b>No facture 5</b>		F800
<b>No aut 75612</b>		
TVR 000000000000TST		
TC 0E19785C8DAA97AC		
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
(00) <b>APPROUVÉ</b> MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		



## Vente (par téléphone ou par courrier)

Ces directives concernent les ventes où la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente au moment de la vente, consulter *Vente (carte de crédit)*. L'utilisation d'une mauvaise transaction de vente 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 ventes par téléphone ou courrier.


1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Achat par téléphone / courrier.
2. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
4. Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
5. Entrez le **code de vérification** et appuyez sur **OK**. Cette étape est facultative et dépend de vos paramètres et des exigences de la carte.
6. L'écran affiche ce numéro d'autorisation et le total de la transaction, puis le reçu s'imprime.

Marchand Adresse Ville, Province No Marchand Terminal ID		
****	<b>VENTE TEL./COURR</b>	****
12-21-2015		12:29:12
Acct # 452001****5097		<b>C</b>
Exp Date 10/19		<b>Type Carte UP</b>
Nom: nnnnnnn		
A0000000003101001		
<b>No repère 6</b>		
<b>No facture 5</b>		
<b>No aut 75612</b>		
		RRN 001006006
TVR 000000000000TST		F800
TC 0E19785C8DAA97AC		
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
(00) <b>APPROUVÉ</b> MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		

## Annulation

Cette transaction est utilisée pour corriger une transaction précédemment entrée depuis le terminal pour le jour ouvrable actuel. Vous pouvez également utiliser le rappel de transaction pour rappeler ou annuler une transaction en vous basant sur d'autres renseignements que le numéro de suivi.

Si vous avez fermé la journée ouvrable durant laquelle a eu lieu la transaction, vous pouvez seulement effectuer un retour. L'option d'annuler la transaction n'est plus offerte.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Annuler.
2. Entrez le **numéro de suivi** de la transaction à annuler et appuyez sur **OK**.
3. Vérifiez qu'il s'agit de la bonne sélection : **Annuler** ou **Précédent**. Si vous sélectionnez Précédent, vous pouvez entrer un nouveau numéro de suivi à annuler.
4. Le reçu de la transaction annulée s'imprime.


Marchand Adresse Ville, Province No Marchand ID Terminal		
***	<b>ANNULER ACHAT</b>	***
06-16-2016		12:41:02
No compte 455763*****1632		<b>SN</b>
Exp Date: 10/20		<b>Type Carte UP</b>
Nom: nnnnnnn		
<b>No repère 010112</b>		
<b>No facture 5</b>		
<b>No aut 010590</b>		
		RRN 001003099
<b>TOTAL</b>		<b>\$25.00</b>
<b>00 APPROUVÉ</b> - MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		



## Retour

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

Les retours sur carte de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les retours 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 appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes pour la carte choisie (carte de crédit seulement) : **Insérer**, **Glisser** ou **Entrée manuelle**.

### Insérer la carte

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur **OK**.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Allez à l'étape 5.

### Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 5.

### Entrer manuellement la carte

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
  - b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle est composée de quatre chiffres.
  - c) Indiquez si le retour concerne un vente par téléphone ou par courrier : **OUI** ou **NON**. Allez à l'étape 5.
5. L'écran affiche ce numéro d'autorisation et le total de la transaction, puis le reçu s'imprime. Le client **doit** signer le champ de signature sur la copie du commerçant.

Marchand Adresse Ville, Province No Marchand ID Terminal	
***	***
<b>RETOUR</b>	
12-21-2015	12:29:12
No Compte 452001****5097	<b>C</b>
Exp Date 10/19	<b>Type Carte UP</b>
Nom: nnnnnnnn	
A0000000003101001	
<b>No repère 6</b>	
<b>No facture 5</b>	
<b>No aut 75612</b>	
	RRN 001006006
TVR 000000000000TST	F800
TC 0E19785C8DAA97AC	
<b>Total</b>	<b>\$50.00</b>
	<b>RETOUR</b>
(00) <b>APPROUVÉ</b> MERCI	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	

## Préautorisations de factures


Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions de type préautorisation et facture suivantes :

- Préautorisation (préautorisation, préautorisation de préautorisation et achèvement de préautorisation)
- Facture (ouvrir une facture, facture avec recharge, facturer une facture et fermer la facture)

- Selon les paramètres de votre terminal, vous pourriez devoir entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur afin de conclure toute transaction.
- Les préautorisations de factures peuvent seulement être effectuées avec les cartes de crédit.
- Vous pouvez avoir des préautorisations OU des factures sur votre terminal, pas les deux.
- Si elles ne sont pas déjà activées sur votre terminal, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD (**1 800 363-1163**) pour les activer.

## Ouvrir une préautorisation

Effectuez cette transaction si vous souhaitez créer une préautorisation.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Préautorisation.
2. Entrez le **montant total en dollars** pour la préautorisation et appuyez sur **OK**.
3. Le client sélectionne l'une des méthodes de paiement suivantes : **Sans contact, Insérer, Glisser** ou **Entrée manuelle**.

### Sans contact

- d) Le client **pass** sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact sur le lecteur sans contact. Passez à l'étape 4. Insérer la carte
- e) Le client insère sa carte de crédit.
- a) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK** (carte de crédit seulement). Passez à l'étape 4.


### Glisser la carte

- a) Le commerçant glisse sa carte de crédit.
  - b) Le client sélectionne UnionPay comme méthode de paiement : **Marques conjointes** ou **UnionPay**.
  - c) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran du terminal et appuyez sur **OK**.
  - d) Si la transaction est refusée, traitez-la à nouveau, mais en sélectionnant l'autre mode de paiement à l'étape b). Par exemple, si Comarquée avait été sélectionné, il faut maintenant sélectionner UnionPay.
4. L'écran affiche le total de la transaction, puis le reçu s'imprime. Le client **doit** signer le champ de signature sur la copie du commerçant.

Marchand		
Adresse		
Ville, Province		
No Marchand		
ID Terminal		
***	<b>PREATORISÉÉ</b>	***
06-16-2015		12:41:02
No compte 455763*****1632		<b>C</b>
Exp Date 12/18		<b>Type Carte UP</b>
Nom: nnnnnnn		
<b>No repère 050034</b>		
<b>No facture 62</b>		
<b>No aut 010669</b>		RRN 001003099
Préautorisation		\$30.00
Pourboire		\$ _____
TOTAL		\$ _____
<b>X</b> _____		
<b>Signature</b>		
Je consens à payer le total précité selon la convention de l'émetteur		
Conservez cette copie pour vos dossiers		
Copie marchand		

## Fermer une préautorisation

Effectuez cette transaction si vous devez fermer une préautorisation existante.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Achèvement de préautorisation.
2. Entrez le numéro de suivi du reçu de la préautorisation initiale et appuyez sur **OK**.
3. Fermer la préautorisation : **Terminer** ou **Précédent**.
4. Entrez le **montant du pourboire** signé par le client sur le reçu original et appuyez sur **OK**.
5. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Accepter** ou **Modifier**.
6. Si le montant dépasse la limite permise, confirmez ou annulez la transaction : **OK** ou **Annuler**.  
Si vous appuyez sur **OK**, on vous demandera un identifiant et un mot de passe de superviseur pour poursuivre avec le montant plus élevé. Allez à l'étape 7.


Si vous appuyez sur **Annuler**, le processus sera annulé et vous retournerez à l'écran *d'attente*.

7. L'écran indique que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.
8. S'il y a d'autres préautorisations ouvertes, vous serez invité à en fermer une autre : **Oui** ou **Non**.

Marchand		
Adresse		
Ville, Province		
No Marchand		
ID Terminal		
***	<b>COMPL. DE PRÉAUT.</b>	***
06-16-2016		14:57:07
No compte 455763*****4444		<b>C</b>
Exp Date: 10/18		<b>Type Carte UP</b>
Nom: nnnnnnn		
<b>No repère 40001</b>		
<b>No facture 109</b>		
<b>No aut 132098</b>		RRN 001003099
Montant		\$30.00
Pourboire		\$5.00
TOTAL		\$35.00
<b>00 APPROUVÉ-MERCI</b>		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		

## Ouvrir une facture

Effectuez cette transaction si vous souhaitez créer une nouvelle facture.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Ouvrir une facture.
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**.

### Sans contact

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

### Insérer la carte


- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client entre son NIP et appuie sur **OK** (carte de crédit seulement). Allez à l'étape 4.

### Glisser la carte

- a) Le commerçant glisse sa carte de crédit.
  - b) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et touchez **OK**. Allez à l'étape 4.
  - c) Si la transaction est refusée, traitez-la à nouveau, mais en sélectionnant l'autre mode de paiement à l'étape b). Par exemple, si Comarquée avait été sélectionné, il faut maintenant sélectionner UnionPay.
4. L'écran affiche le total de la transaction, puis la copie du commerçant du reçu s'imprime.
  5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.


## Facture avec recharge

Effectuez cette transaction si vous devez augmenter le montant en dollars de la facture ouverte.

1. Touchez le  / la touche Accueil → Plus de crédit / débit → Facture avec recharge.
2. Entrez le numéro de facture se trouvant sur le reçu de la facture ouverte et touchez **OK**.
3. Entrez le montant à ajouter à la limite actuelle de la factuelle et touchez **OK**.
4. Confirmez le montant final de la transaction : **NON** ou **OUI**.
5. L'écran affiche le nouveau montant et le montant total de la transaction, puis la copie du commerçant du reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Facturer une facture

Effectuez cette transaction pour facturer une facture existante.

1. Touchez le  / la touche Accueil → Facturer la facture.
2. Entrez le numéro de facture se trouvant sur le reçu de la facture ouverte et touchez **OK**.
3. Entrez le montant total en dollars pour la transaction actuelle et touchez **OK**.
4. Confirmez le montant final de la transaction : **NON** ou **OUI**.
5. L'écran indique que la transaction est terminée, puis le reçu s'imprime. Le client doit signer le champ de signature sur la copie du commerçant.


### Pourboire (facultatif)

Si vous avez activé les pourboires, le client peut entrer le pourboire en plus du montant imprimer sur ce reçu.

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

## Fermer la facture

Effectuez cette transaction pour fermer une facture existante.

1. Touchez le  / la touche Accueil → Fermer la facture.
2. Entrez le numéro de facture se trouvant sur le reçu de la facture et touchez **OK**.
3. Entrez le montant total en dollars pour la transaction et touchez **OK**.

### Pourboire (facultatif)

Si les pourboires sont activés, c'est ici que vous devriez entrer le montant du pourboire donné par le client sur le reçu de la facture et touchez **OK**.

4. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur : **Non** ou **Oui**.

- Le pourcentage de limite moyenne de facture est basé sur la carte utilisée; pour la plupart c'est 20 %, pour Discover c'est 10 %.
- Si vous avez activé l'outrepassement par un superviseur, vous pouvez dépasser la limite d'augmentation autorisée avec un identifiant et un mot de passe de superviseur. Sinon, vous devez annuler la préautorisation existante pour charger plus que le montant permis. Consultez la page ci-dessous pour savoir comment annuler une transaction.

5. L'écran affiche le total de la transaction, puis la copie du commerçant du reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

# 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.

## Codes de reçu

### Type de carte

**UP** UnionPay

### 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** Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être **REFUSÉE**.



# 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](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources)

