

# TD Génération

## Guide de démarrage rapide



### Pour le TD Génération :

- Point de service partagé



TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2016 Banque Toronto-Dominion

*La présente publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion; elle est destinée à l'usage exclusif des commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Il est interdit de reproduire ou de distribuer la présente publication, en tout ou en partie, à toute autre fin sans avoir obtenu la permission écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Do-minion.*

AVIS

*La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toron-to-Dominion n'est aucunement responsable de la façon dont les clients de Solutions aux commerçants TD utilisent l'information contenue dans la présente, y compris, sans s'y limiter, de la violation des droits de propriété intellectuelle ou de tout autre droit d'un tiers qui résulte de cette utilisation.*

## Renseignements à l'intention du commerçant

Chaque appareil et chaque commerçant qui utilise l'appareil auront un identification unique. Vous trouverez les identifiants de votre appareil et du commerçant dans la liste ci-dessous.

<b>Nom de l'appareil et du commerçant</b>	<b>Identifiant de l'appareil et du commerçant</b>
Appareil principal	
Nom du commerçant 1	Identifiant du commerçant 1
Nom du commerçant 2	Identifiant du commerçant 2
Nom du commerçant 3	Identifiant du commerçant 3
Nom du commerçant 4	Identifiant du commerçant 4
Nom du commerçant 5	Identifiant du commerçant 5
Nom du commerçant 6	Identifiant du commerçant 6

# Table des matières

<b>À propos de ce guide.....</b>	<b>1</b>
<b>Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant ...</b>	<b>1</b>
<b>Les points de service partagés de TD Génération .....</b>	<b>1</b>
<b>Le terminal .....</b>	<b>1</b>
Navigation .....	2
Changer le papier.....	2
<b>Le clavier d'identification personnelle.....</b>	<b>2</b>
Navigation .....	2
<b>Écrans du terminal et du clavier d'identification</b>	
<b>personnelle.....</b>	<b>3</b>
Écrans d'attente et icônes.....	3
Écran Accueil .....	4
Écran de Bureau .....	4
Écran du Menu principal.....	4
<b>Confidentialité et sécurité du détenteur de carte ...</b>	<b>4</b>
Sécurité du terminal.....	4
<i>Verrouiller votre écran d'accueil .....</i>	<i>5</i>
Prévention de la fraude.....	5
<i>Prévention de la fraude pour une transaction imposée</i>	
<i>après l'achat.....</i>	<i>5</i>
<i>Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation .....</i>	<i>5</i>
<b>Transactions financières .....</b>	<b>6</b>
Types de cartes acceptées .....	6
Achat par carte de crédit.....	6
Achat par carte de débit.....	8
Achat par téléphone ou par courrier.....	8
Imposer une transaction après l'achat.....	9
Annuler.....	9
Rappel de transaction .....	9
Remboursement.....	10

*Suite à la page suivante*

<b>Reçus .....</b>	<b>11</b>
Réimprimer des reçus.....	11
Exemples de reçus .....	11
<b>Fonctions de journée ouvrable .....</b>	<b>12</b>
Effectuer la fermeture de la journée .....	13
Réimprimer le rapport de fermeture de journée.....	13
<b>Production de rapports .....</b>	<b>13</b>
Rapports de jour ouvrable.....	13
Rapports de lot.....	14
<b>Administration.....</b>	<b>14</b>
Ajustement du volume du terminal.....	14
Ajustement du volume du clavier d'identification personnelle.....	15
Changer les icônes d'utilisateur de l'écran d'accueil .....	15
<b>Dépannage .....</b>	<b>15</b>
Quels problèmes puis-je facilement résoudre? .....	15
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas? .....	16
Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle? .....	16
Pourquoi l'icône de déconnexion du clavier d'identification personnelle s'affiche-t-elle?.....	16
<b>Référence.....</b>	<b>16</b>
Rangement du terminal et du clavier d'identification personnelle .....	16
Entretien du terminal et du clavier d'identification personnelle .....	16

# À propos de ce guide

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

## Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

### Guide de démarrage rapide Brochures

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

### Feuilles d'information

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

### Dispositions diverses

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

## Les points de service partagés de TD Génération

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.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources).

## Le terminal

### 1. Bouton de compartiment pour le papier

### 2. Écran tactile

La navigation se fait sur l'écran tactile.

### 3. Touche pour faire avancer le papier

Touchez  pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.

### 4. Touches de commande

-  = Annuler
-  = Correction
-  = OK ou activer

### 5. Fermer la session

Touchez  pour déconnecter l'utilisateur actuel.

\* Il ne faut pas confondre cette fonction avec  sur 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.
- Lorsque vous utilisez le terminal, n'utilisez que votre doigt. Ne déposez aucun objet sur l'écran tactile; autrement, vous pourriez l'endommager.

## Changer le 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. Déballiez 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 de façon à toucher le haut de l'écran 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  et les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus.

### 2. Touches de commande

-  = Annuler
-  = Correction
-  = OK ou activer

### 3. Touche du volume

Utilisez cette touche pour ajuster le volume du clavier d'identification personnelle.

### 4. Lecteurs de carte

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

## Navigation

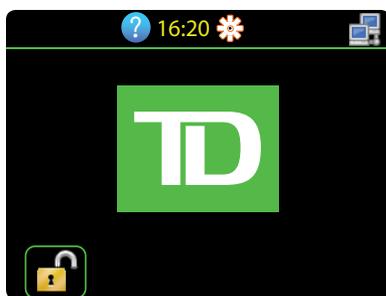
- Touches tirt : les deux touches  sont utilisées pour sélectionner une option à l'écran.



# Écrans du terminal et du clavier d'identification personnelle

## 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. L'écran du clavier d'identification personnelle n'a pas d'icônes d'interface.



Terminal



Clavier d'identification personnelle

icône	Nom	Attente	Accueil	Bureau et Menu principal
	Accéder à l'écran Accueil	✓	-	✓
	Commerçant actif	-	-	✓
	Panneau de contrôle	✓	✓	-
	Aide	✓	✓	✓
	Accueil	-	-	✓
	État de la connexion Internet	✓	✓	✓
	Courrier	✓	✓	✓
	État de la connexion du clavier d'identification personnelle	✓	✓	✓

### Accéder à la page Accueil

Touchez pour accéder à l'écran *Accueil*, puis sélectionnez un commerçant.

### Commerçant actif

Une case colorée avec le nom du commerçant indiqué dans le coin supérieur gauche de l'écran du *Bureau* et de l'écran du *Menu principal*.

### Panneau de contrôle

Touchez pour accéder au *Panneau de configuration*.

### Aide

Touchez pour accéder à l'écran *Aide*.

### Accueil

Touchez pour retourner à l'écran *Accueil* et sélectionner un nouveau commerçant.

### L'état de la connexion Internet

indique si votre terminal est connecté à Internet. S'il ne l'est pas, vous verrez sur l'icône.

### Courrier

indique que vous avez un courriel en attente.

### L'icône de connexion du clavier d'identification personnelle

indique que votre clavier d'identification personnelle est connecté au terminal. S'il ne l'est pas, vous verrez sur l'icône.

## Écran Accueil

Il s'agit de l'écran du terminal où vous pouvez sélectionner le commerçant pour lequel vous voulez effectuer une transaction ou accéder au *panneau de configuration*.

1. Touchez l'icône du commerçant pour lequel vous voulez effectuer une transaction. Dans ce cas, nous sélectionnerons **Pepin** et l'écran de *Bureau* s'affichera.



## Écran de Bureau

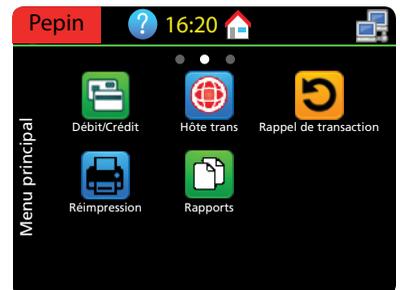
Cet écran du terminal affiche toujours trois icônes ou plus, dont : **Achat**, **Annuler** et **Fermeture de la journée**.

- Le  a changé pour .
- Le commerçant sélectionné s'affiche dans le coin supérieur gauche de l'écran. Touchez-le (Pepin) pour voir l'identifiant du commerçant et le numéro du terminal.
- Touchez  pour retourner à l'écran *Accueil* et sélectionnez un nouveau commerçant.



## Écran du Menu principal

Il peut y avoir plus d'un écran *Menu principal* sur votre terminal. Le nombre d'écrans dépend du nombre d'icônes disponibles.



# Confidentialité et sécurité du détenteur de carte

Veuillez 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, les identifiants utilisateur et les mots de passe et de prévenir toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, 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 trois façons de sécuriser le point de service partagé :

<b>Écran Accueil</b>	<b>Écran de bureau</b>	<b>Explication</b>
<b>Non sécurisé</b>	Écrans de bureau tous protégés	Une bonne option lorsque les commerçants effectuent leurs propres transactions.
<b>Sécurisé</b>	Non protégé	Une bonne option lorsqu'une personne effectue des transactions pour tous les commerçants.
<b>Sécurisé</b>	Certains écrans de bureau protégés	Une option personnalisée lorsque les commerçants effectuent leurs propres transactions, mais que certains ne désirent pas de protection par mot de passe.
<b>Non sécurisé</b>	Non sécurisé	Une option où une seule personne gère un bureau pour plusieurs commerçants. Cette option est la moins sécuritaire et n'est pas recommandée.

### Verrouiller votre écran d'accueil



**Panneau de configuration** -> Paramètres -> Verrouillage de l'écran

1. Confirmez que vous désirez verrouiller votre écran d'accueil (**OUI**). Votre écran d'accueil ne peut désormais être déverrouillé qu'au moyen de votre mot de passe administrateur.

## 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 :

- Désactivé : Le terminal indiquera que la transaction n'est pas autorisée.  
OU
- Protégé par un mot de passe : Le terminal demandera à ce qu'un superviseur ou un gestionnaire entre son mot de passe.

### Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation

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

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

# Transactions financières

Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions suivantes :

- Achat
- Achat (par téléphone ou par courrier)
- Imposer une transaction après l'achat
- Remboursement
- Annuler
- Préautorisation\*
- Facture\*
- Carte-cadeau\*
- Carte de fidélité\*
- Carte de fidélité / Air MilesMD\*

\* Ces types de transactions facultatives sont traitées dans notre documentation en ligne à l'adresse [www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederecours](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederecours).

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.



-> Écran Accueil -> Bureau -> **P** Achat

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur .
3. Utilisez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer / Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

### Insérer

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

### Glisser

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

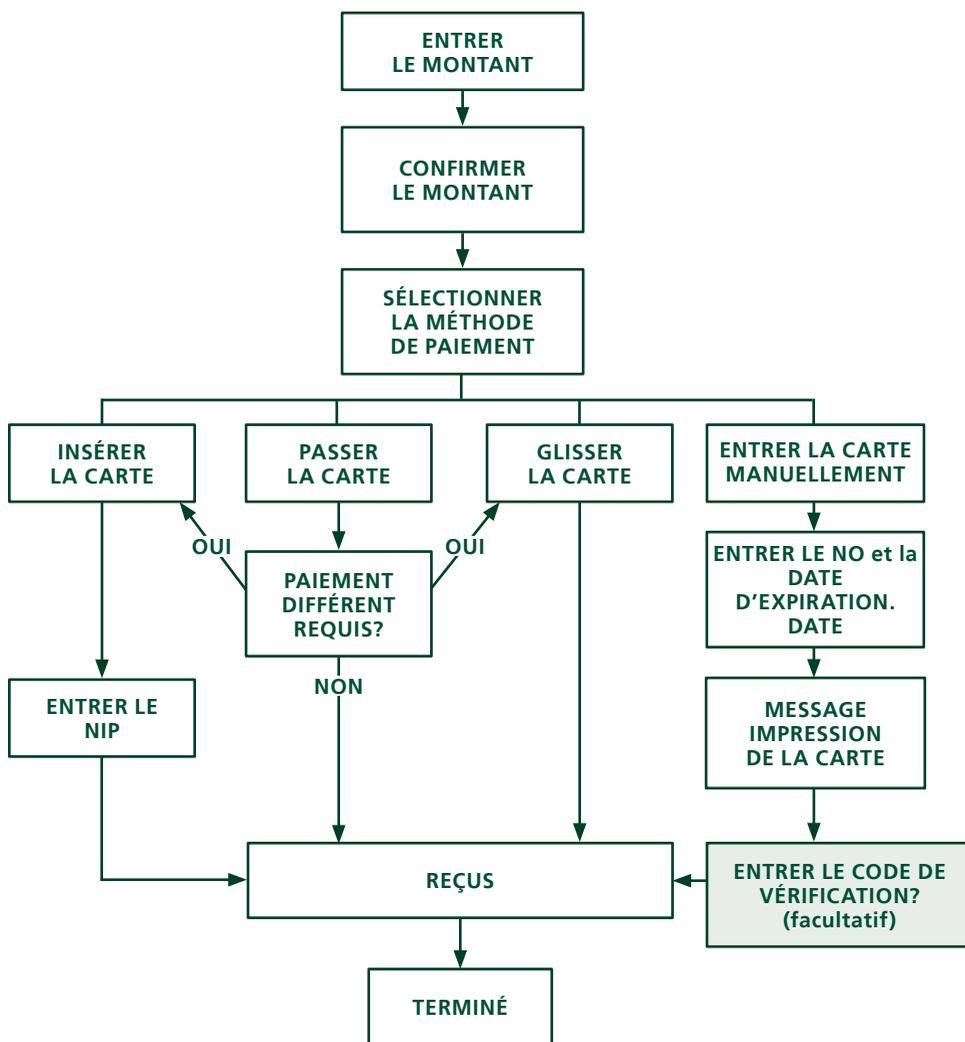
### Sans contact

- a) Le client **passe** sa carte de crédit 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.

### Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur .
- c) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Lancez l'impression et appuyez sur .

- d) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . Ce numéro se trouve généralement à l'arrière de la carte de crédit. Cette étape peut être facultative selon vos paramètres. Allez à l'étape 4.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant un numéro d'autorisation ou un message d'approbation. Si la carte de crédit a été glissée ou si le numéro de carte a été entré manuellement, le client **doit** signer le reçu.
  5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.



## Achat par carte de débit



-> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau -> **P** Achat

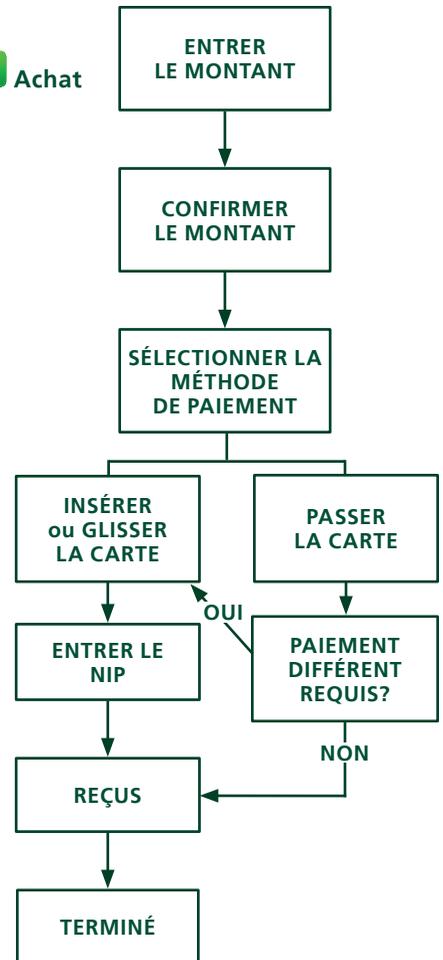
1. Entrez le **montant en dollars** et touchez .
2. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur .
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Sans contact**.

### Insérer / glisser

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

### Sans contact

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



-> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau -> Menu principal ->  **Achat par téléphone ou par courrier**

1. Entrez le **montant en dollars** et touchez .
2. Entrez le **numéro de compte** et touchez .
3. Entrez la **date d'expiration** et touchez .
4. Saisissez le **code de vérification** et touchez . Cette étape varie en fonction de vos paramètres.
5. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un numéro d'autorisation, puis le reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Imposer une transaction après l'achat

Cette option n'est utilisée que lorsqu'il est impossible de traiter un achat par carte de crédit normalement au moyen du réseau en raison d'un problème de communication ou parce que l'imposition 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.

 -> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau -> Menu principal ->  **Débit / Crédit** -> Imposer une transaction après l'achat

1. Entrez le **montant en dollars** et touchez .

### Achats par téléphone ou par courrier

- a) Entrez le **numéro de compte** et touchez .
- b) Entrez la **date d'expiration** et touchez . Allez à l'étape 2.

### Tous les autres achats

- a) Entrez le **numéro de compte** et touchez .
- b) Entrez la **date d'expiration** et touchez .
- c) Saisissez le **code de vérification** et touchez .
- d) Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et touchez .

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

## Annuler

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. Si la fermeture de la journée a été effectuée, vous devez réaliser un remboursement et non une annulation.

 -> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau ->  **Annuler**

1. Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction à annuler et appuyez sur .
2. Confirmez si la transaction doit être annulée (**NON** ou **OUI**).
3. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime.
4. 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. 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 traitées dans notre documentation en ligne à l'adresse [www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources).

 -> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau -> Menu principal ->  **Rappel de transaction**

1. Sélectionnez l'une des options suivantes :

### Rappel par numéro de suivi

- a) Entrez le **numéro de suivi** à rappeler et touchez . Allez à l'étape 3.

### Rappeler toutes les transactions

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

### Rappel par montant

- a) Entrez le **montant en dollars** et touchez . Allez à l'étape 2.

### Rappel par numéro de compte

- a) **Glisser** ou **Entrer manuellement** la carte. Allez à l'étape 2.

### Rappel par numéro de facture

- a) Entrez le numéro de facture à rappeler et touchez . Allez à l'étape 3.

2. S'il y a plusieurs transactions, faites défiler l'écran jusqu'à la transaction recherchée, puis touchez .
3. Sélectionnez **Annuler** pour annuler la transaction ou **Terminer** pour clore une préautorisation. Touchez  pour quitter cet écran sans faire de sélection.

## Remboursement

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

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

 -> Écran Accueil (Sélectionner le commerçant) -> Bureau -> Menu principal ->  **Remboursement**

1. Entrez le **numéro de facture** et appuyez sur .
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez .
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer / Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

### Insérer ou glisser une carte de crédit ou de débit

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

### Carte de crédit ou de débit sans contact

- a) Le client **pass**e 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** et appuyez sur .
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur . Elle est composée de quatre chiffres.
- c) Une impression manuelle est-elle nécessaire (**NON** ou **OUI**)? Si vous sélectionnez **NON**, la transaction sera annulée.
- d) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . Il peut comporter jusqu'à 4 chiffres. Allez à l'étape 4.

4. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** pour terminer le remboursement, puis le reçu s'imprime.

# 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

 -> Écran Accueil -> Bureau -> Menu principal ->  **Réimpression** et sélectionnez l'une des options suivantes :

### Dernier reçu

1. Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**). Le reçu le plus récent sera réimprimé.

### Reçu précédent

1. 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.
2. Sélectionnez la **transaction** que vous voulez faire réimprimer et touchez .
3. Sélectionnez **IMPRIMER** s'il s'agit de la bonne transaction.

## Exemples de reçus

### Carte de crédit

### Carte de débit

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

<Nom du commerçant>		
<Adresse du commerçant>		
<Ville / Rue/ Code Postal>		
<Icône du commerçant> <Code du commerçant>		
<Code de l'appareil principal>		
****	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		
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
(00) APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

<Nom du commerçant>		
<Adresse du commerçant>		
<Ville / Rue/ Code Postal>		
<Icône du commerçant> <Code du commerçant>		
<Code de l'appareil principal>		
****	ACHAT	****
12-21-2012		12:21:12
Acct # 589297****2845		C
Compe Chequé	Type carte DP	
A0000000003101001	INTERAC	
Trace # 6		
Inv. # 5		
Auth # 75612		RRN 001006006
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

Les renseignements que vous utiliserez le plus sont notés ci-dessus et expliqués à la page suivante.

## 1. Type de transaction

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

## 2. Type de carte

- **AM** : American Express
- **DP** : Débit
- **DS** : Discover/Diners
- **JC** : JCB
- **MC** : MasterCard
- **MD** : Débit MasterCard
- **PV** : Débit Visa
- **RC** : RCS
- **UP** : Union Pay\*
- **VI** : Visa

\* Les cartes Union Pay sont abordées en ligne à l'adresse [www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederecours](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederecours).

## 3. Renseignements importants

- **Étiquette du commerçant**  
Le nom affiché sur l'icône du commerçant sélectionné.
- **Numéro du commerçant**  
Le numéro d'identification du commerçant sélectionné.
- **Identifiant du terminal**  
Numéro d'identification de l'appareil principal.
- **Type de transaction**  
Indique le type de la transaction effectuée (Achat, Annulation, etc.) et s'il s'agit d'un reçu dupliqué.
- **Type de carte**  
Indique le type de carte utilisée pour effectuer la transaction.
- **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.
- **Approuvée**  
Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être **REFUSÉE**.

# Fonctions de journée ouvrable

Pour démarrer une journée ouvrable, ouvrez une session sur un terminal où la fonction de fermeture de journée a été exécutée. 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.

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.

## 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.

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.

 **Panneau de contrôle** -> Fermeture de la journée

1. Sélectionnez **Tous** ou un **Commerçant individuel** pour lequel vous désirez fermer la journée. Si vous sélectionnez Tous, la journée de tous les commerçants sur le terminal sera fermée.
2. Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).
3. Une fois cette étape effectuée, le message *Jour ouvrable fermé* s'affiche.

## Réimprimer le rapport de fermeture de journée

 -> Écran Accueil -> Bureau -> Menu principal ->  **Réimpression**

1. Sélectionnez **Rapport de fermeture de la journée** et touchez .
2. Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).

# Production de rapports

Les options de rapport suivantes sont divisées en deux groupes, **jour ouvrable** et **personnalisé**. Vous avez accès à tous les rapports de jour ouvrable. Ceux-ci sont abordés dans ce document. L'utilisateur peut également effectuer une impression pour un seul commerçant. Veuillez consulter notre documentation en ligne sur les rapports personnalisés à l'adresse [www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources).

## Rapports de jour ouvrable

 -> Écran Accueil -> Bureau -> Menu principal ->  **Rapports** -> Rapports de jour ouvrable et sélectionnez un rapport.

<b>Rapport</b>	<b>Instructions</b>	<b>Indique...</b>
Détails sur le terminal	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Bilan de terminal	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Sous-totaux du jour ouvrable	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.

Rapport	Instructions	Indique...
Détails de l'exploitant	Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel ( <b>numéro d'exploitant</b> ) et touchez  <b>0</b> . <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et numéro d'exploitant pour le jour ouvrable en cours.
Bilan de l'exploitant	Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel ( <b>numéro d'exploitant</b> ) et touchez  <b>0</b> . <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et numéro d'exploitant pour le jour ouvrable en cours.
Transactions en stockage et retransmission non envoyées	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... tous les détails de la transaction stockés qui n'ont pas été envoyés pour règlement.

## Rapports de lot

 -> Bureau -> Menu principal ->  **Rapports** -> Rapports de lot et sélectionnez un rapport.

Rapport	Actions	Indique...
Détails du lot	Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter ( <b>PRÉC.</b> ou <b>ACTUEL</b> ) et la façon dont vous voulez le recevoir ( <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> ).	... détails des transactions par type de carte et pour le lot actuel ou précédent.
Bilan de lot	Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter ( <b>PRÉC.</b> ou <b>ACTUEL</b> ) et la façon dont vous voulez le recevoir ( <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> ).	... détails des transactions par type de carte et pour le lot actuel ou précédent.

Lors de la création de rapports, l'utilisateur peut imprimer un seul commerçant. L'information appropriée de chaque commerçant sera imprimée au haut de chaque rapport individuel.

### Jour ouvrable et rapports de lot

1. Il s'agit du nom et du code d'identification du commerçant.
2. Il s'agit du code d'identification de l'appareil principal.

RAPPORT DE DÉTAIL DE LOTS			
Pepin	200-200000072	Code de l'appareil principal	
1			2
	05-15-2014	19:48:149	
LOT : 1			
Détails de la transaction associés			

# Administration

## Ajustement du volume du terminal

 **Panneau de configuration** -> Paramètres -> Volume du haut-parleur

1. Touchez l'option appropriée pour augmenter ou réduire le volume du terminal de 10 %.

## Ajustement du volume du clavier d'identification personnelle

1. Appuyez sur .
2. Appuyez sur - ou + pour ajuster le volume de 10 %.

## Changer les icônes d'utilisateur de l'écran d'accueil

Cette option vous permet de changer la couleur et le texte des icônes.

 **Panneau de configuration** -> Gestion des identifiants des icônes

1. Sélectionnez **Modifier la couleur** ou **Modifier l'étiquette**.

### Modifier la couleur

- a) Touchez l'**icône** dont vous souhaitez modifier la couleur. Vous avez le choix de six couleurs, et chacune d'elle ne peut être utilisée qu'une fois.
- b) Touchez la **nouvelle couleur** que vous souhaitez pour votre icône. Vos modifications sont maintenant enregistrées.

### Modifier l'étiquette

- a) Touchez l'**icône** dont vous souhaitez modifier le texte. Il y a une limite de huit caractères.
- b) Supprimez le texte existant, entrez la nouvelle information, puis touchez . Vos modifications sont maintenant enregistrées.

## Dépannage

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

## Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

<b>Problème</b>	<b>Action requise</b>
Les cartes à puce ne sont pas traitées	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Essayez d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.</li><li>2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.</li></ol>
L'écran est vide	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que le câble d'alimentation est bien branché à la prise électrique.</li></ol>
L'écran est trop clair ou trop sombre.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ajustez la luminosité pour qu'elle convienne à l'éclairage de l'emplacement du terminal.</li></ol>
Mauvaise communication Appuyez sur la touche ANNUL et essayez à nouveau	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il y a eu un échec de communication après l'initiation de la transaction.</li><li>2. Appuyez sur  et réessayez.</li></ol>
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Essayez de passer la carte plus rapidement ou plus lentement, ou du haut du lecteur vers vous.</li><li>2. Demandez une autre forme de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.</li><li>3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.</li></ol>

<b>Problème</b>	<b>Action requise</b>
L'imprimante n'imprime pas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si oui, vérifiez que le papier est bien chargé.</li> </ol>
Engorgement de l'imprimante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.</li> <li>2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.</li> </ol>

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

1. Assurez-vous que la prise électrique fonctionne.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est complètement inséré dans la prise électrique.
3. Mettez le terminal en marche.

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

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

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

## Pourquoi l'icône de déconnexion du clavier d'identification personnelle s'affiche-t-elle?

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

1. Votre clavier d'identification personnelle est-il débranché du terminal?
2. Redémarrez votre terminal et vérifiez si cela résout le problème.

# Référence

## Rangement du terminal et du clavier d'identification personnelle

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

## Entretien du terminal et du clavier d'identification personnelle

- Ne les placez pas sur une surface magnétisée — cela pourrait entraîner une défaillance.
- Nettoyez-les régulièrement à l'aide d'un linge humide afin que rien ne coule dans les composants internes.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour nettoyer les lecteurs de cartes à puce et de cartes magnétiques.

Cette page a été laissée vide intentionnellement

Cette page a été laissée vide intentionnellement

# Information sur le centre d'appels

Veillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

**Autorisation :**

24 heures par jour, sept jours par semaine

**Questions à propos du terminal :**

24 heures par jour, sept jours par semaine

**Questions générales sur les commerçants :**

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

**Fournitures d'imprimante et d'équipement :**

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

## Centre de ressources

Ce guide couvre les renseignements les plus utilisés pour vous aider à démarrer rapidement. Votre terminal est doté d'autres fonctionnalités que vous pouvez explorer sur notre portail de documentation.

[www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources)

