

TD Génération

Guide de démarrage rapide



Pour le TD Génération :

- Tout-en-un
- HSPA
- et Wi-Fi



* L'image montrée est le terminal HSPA

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-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-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 COM-MERÇANT

Nom du commerçant

Numéro du commerçant

Table des matières

À propos de ce guide	1
Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant	1
Les terminaux TD Génération	1
Différences entre les terminaux.....	1
Le terminal	2
Navigation.....	2
Changer le papier.....	3
Écrans du terminal	3
Écran d'attente et icônes.....	3
Écran de bureau.....	4
Écran du menu principal.....	4
Point d'accès et répéteur	5
La base de chargement	5
Confidentialité et sécurité du détenteur de carte	5
Sécurité du terminal.....	5
Prévention de la fraude.....	6
<i>Prévention de la fraude pour une transaction imposée après l'achat</i>	6
<i>Prévention de la fraude avec demandes d'autorisation</i>	6
Transactions financières	7
Types de cartes acceptées.....	7
Achat par carte de crédit.....	7
Achat par carte de débit.....	9
Achat par téléphone ou par courrier.....	9
Imposer une transaction après l'achat.....	10
Annuler.....	10
Rappel de transaction.....	10
Remboursement.....	11

Suite à la page suivante

Reçus	12
Réimprimer des reçus.....	12
Exemples de reçus	12
Fonctions de journée ouvrable	14
Effectuer la fermeture de la journée	14
Réimprimer le rapport de fermeture de journée.....	14
Production de rapports	14
Rapports de jour ouvrable.....	14
Rapports de lot.....	15
Administration.....	16
Régler la luminosité de l'écran et le volume	16
Dépannage	16
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?	16
Pourquoi mon terminal HSPA ne se connecte-t-il pas?.....	17
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?	17
Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle?	17
Pourquoi l'intensité du signal du terminal est-elle faible?	17
Référence.....	18
Entrer des lettres et des caractères spéciaux	18
Rangement des terminaux	18
Entretien des terminaux	18

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.

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 terminaux 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 à l'adresse www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Différences entre les terminaux

#	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
1	Bouton de compartiment pour le papier		--- Identique ---	
2	Touches tirt et touches directionnelles		--- Identique ---	
3	Touche pour faire avancer le papier			
4	Touche d'alimentation			
5	Touches de commande		--- Identique ---	
6a	Lecteur de carte à puce		--- Identique ---	

#	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
6b	Lecteur sans contact		--- Identique ---	
6c	Lecteur de bande magnétique		--- Identique ---	
--	Point d'accès / Répéteur	Non	Non	Oui / Facultatif
--	Base de chargement	Non	Facultatif	Facultatif
--	Communications	Concentrateur au moyen d'une ligne téléphonique ou d'Ethernet	Tours de téléphonie cellulaire	Point d'accès

Le terminal

- Bouton de compartiment pour le papier**
- Touches tiret et touches directionnelles**
Utilisez les touches  et les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus.
- Touche pour faire avancer le papier**
Appuyez sur  ou  pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.
- Touche d'alimentation**
Appuyez sur  ou  pour mettre en marche le terminal.
Tenez enfoncé pendant trois secondes pour éteindre le terminal.
- Touches de commande**
 -  = Annuler
 -  = Correction
 -  = OK ou activer
- Lecteurs de carte**
 - Fente pour cartes à puce
 - Cartes sans contact
 - Cartes magnétiques



Navigation

Il existe trois façons de naviguer dans les écrans et de sélectionner les icônes. Celles-ci sont :

- Touches tiret : les deux  touches servent à :
 - » se déplacer entre les écrans *d'attente*, *du menu principal* et du *bureau*;
 - » vous amener rapidement à l'option de menu supérieure ou inférieure;
 - » sélectionner une option à l'écran.
- Touches directionnelles : Utilisez les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus. Une fois que vous avez trouvé l'icône ou l'option de menu recherchée, mettez-la en surbrillance et appuyez sur .

- Numéro de l'icône : Appuyez sur le numéro correspondant à l'icône sur l'écran. Par exemple, appuyez sur **1** pour sélectionner **Achat** dans l'image à droite.

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.

Écrans du terminal

Écran d'attente et icônes

L'écran par défaut est appelé l'écran d'attente. Il affiche des renseignements importants et différentes façons d'avoir accès aux fonctions de votre terminal. Si votre terminal présente un écran vide, c'est qu'il est en mode veille. Appuyez sur n'importe quelle touche pour le remettre en fonction; l'écran *d'attente* s'affichera alors.



Tout-en-un



HSPA



Wi-Fi

icône	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
	Accéder à l'écran du bureau	✓	✓	✓
	Chargement de la pile	-	✓	✓
	État de la pile	-	✓	✓
	Aide	✓	✓	✓
	État de la connexion Internet	✓	-	✓
	Courrier	✓	✓	✓
	Signal	-	✓	-
	Intensité du signal	-	✓	✓

Accéder à l'écran du bureau

Appuyez sur  à gauche pour accéder à l'écran de bureau, là où se trouvent les icônes de transaction.

Aide

Appuyez sur  à droite pour accéder à l'écran Aide.

Courrier

Indique que vous avez un courriel en attente.

Chargement de la pile

Indique que le terminal est en cours de chargement.

État de la pile

Indique le niveau de charge du terminal.

État de la connexion Internet

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

Signal

Indique si le terminal :

- n'est pas connecté (rouge),
- essaie de se connecter (orange), ou
- est connecté (vert).

Intensité du signal

Le terminal doit afficher au moins deux barres pour être en mesure de traiter les transactions de façon fiable.

Écran de bureau

Cet écran affiche trois icônes : **Achat**, **Annuler** et **Fermeture de la journée**. Toute autre icône que vous verrez sera affichée à l'écran du *menu principal*.

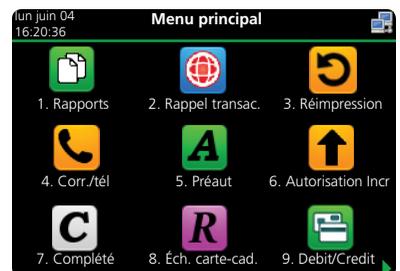
- Seuls les terminaux HSPA et Wi-Fi peuvent afficher plus de trois icônes sur cet écran.
- La barre d'icônes au haut affichera différentes icônes pour chaque type de terminal.



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.

- La barre d'icônes au haut affichera différentes icônes pour chaque type de terminal.



Point d'accès et répéteur

Le point d'accès sert de routeur et connecte votre terminal Wi-Fi au réseau. Les répéteurs sont des routeurs supplémentaires qui élargissent la portée du terminal à des zones plus étendues.



Voyant	Activité	Explication
PWR	Bleu uni	Le point d'accès ou le répéteur est mis en marche.
WAN	Bleu uni	Le point d'accès a une connexion.
WPS du point d'accès	Voyant bleu clignotant rapidement suivi d'une pause. Voyant bleu clignotant lentement.	Le point d'accès cherche une connexion. Le point d'accès est connecté.
WPS du répéteur	Voyant bleu clignotant lentement suivi d'une pause	Le nombre de clignotements indique l'intensité du signal capté par le répéteur. Le signal le plus fort est représenté par cinq clignotements, tandis que le signal le plus faible est représenté par un seul clignotement.

La base de chargement

Il existe une option qui vous permet de charger un terminal HSPA ou Wi-Fi en le plaçant dans la base de chargement.



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 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 les identifiants d'ouverture de session des superviseurs et des utilisateurs. La configuration du superviseur nécessite la création d'un mot de passe. Vous pouvez activer cette fonction en suivant Bureau -> Menu principal ->  **Panneau de configuration** -> Méthode de connexion.

Prévention de la fraude

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

* Ces transactions facultatives et d'autres transactions du genre, comme le paiement fractionné, la remise différée et le pourboire, sont traités dans notre documentation en ligne à www.ServicesauxcommerçantsTD.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.

À gauche  -> Bureau ->  **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 .

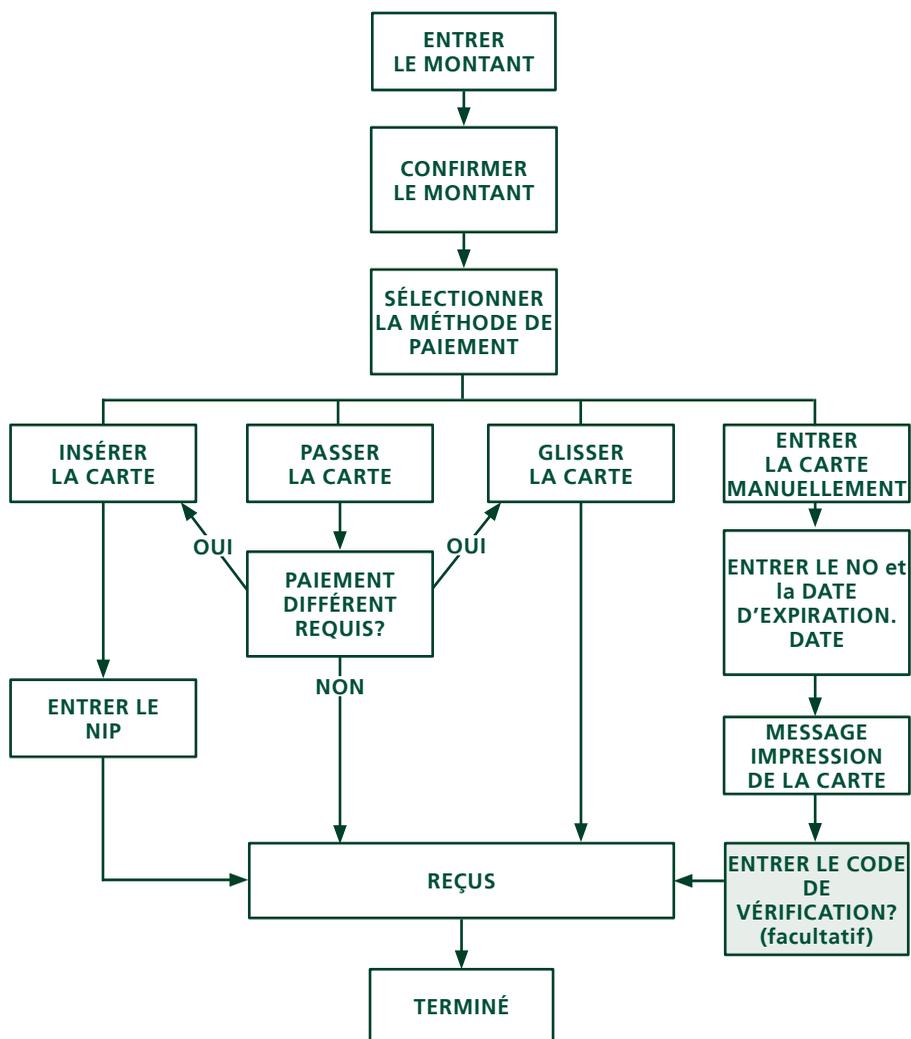
Sans contact

- 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.

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 **O**.
 - d) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur **O**. 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

À gauche  -> Bureau ->  Achat

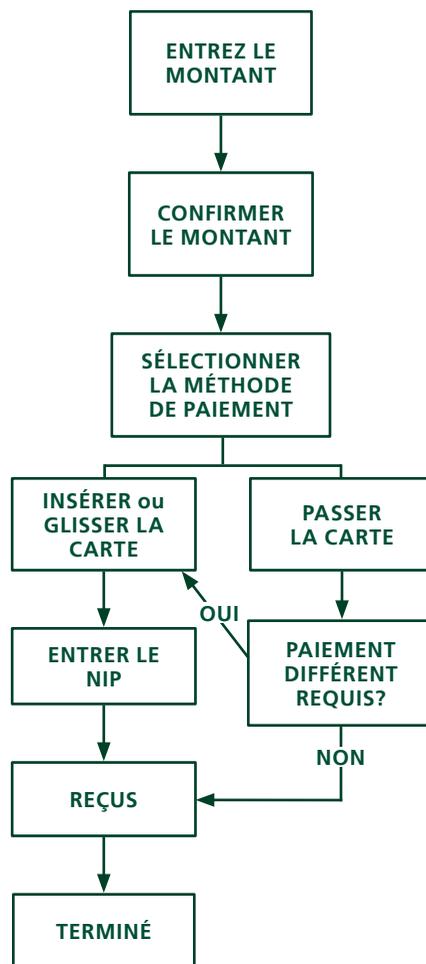
1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur .
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Sans contact**.

Insérer / glisser

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

Sans contact

- a) Le client **patte** sa carte de débit dotée de la fonction sans contact sur l'écran. Dans certains cas, le client devra entrer son **NIP**.
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.

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  Achat par téléphone / courrier

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
2. Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
3. Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur .
4. Entrez le **code de vérification** et appuyez sur . 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.

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Débit / Crédit** -> Imposer une transaction après l'achat

1. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .

Achats par téléphone ou par courrier

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur , puis **passer à l'étape 2**.

Tous les autres achats

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur .
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur .
- c) Entrez le **code de vérification** et appuyez sur .
- d) Par la suite, entrez le numéro d'autorisation et appuyez sur . Consultez la page 18 pour apprendre à entrer des lettres ou des caractères spéciaux.

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.

À gauche  -> 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.

À gauche  -> 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 appuyez sur . Allez à l'étape 3.

Rappeler toutes les transactions

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

Rappel par montant

- c) Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur . Allez à l'étape 2.

Rappel par numéro de compte

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

Rappel par numéro de facture

- e) Entrez le numéro de facture à rappeler et appuyez sur . Allez à l'étape 3.

2. S'il y a plusieurs transactions, faites défiler l'écran jusqu'à la transaction recherchée, puis appuyez sur .
3. Sélectionnez **Annuler** pour annuler la transaction ou **Terminer** pour clore une préautorisation. Appuyez sur  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**.

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Débit / Crédit** -> Remboursement

1. Entrez le **numéro de facture** et appuyez sur .
2. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur .
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.
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

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Réimpression** et sélectionnez ce qui suit :

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 réimprimer et appuyez sur .
3. Sélectionnez **IMPRIMER** s'il s'agit de la bonne transaction.

Exemples de reçus

Achat par carte de crédit

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		

Achat par carte de débit

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	
A0000000003101001	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		

Les renseignements que vous utiliserez le plus se retrouvent ci-dessus; vous trouverez leur explication ci-dessous et 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

* Union Pay est traitée dans notre documentation en ligne à www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

3. Renseignements importants

- **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.

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.

À gauche  -> Bureau ->  **Fermeture de la journée**

1. Confirmez que vous désirez **Continuer**. 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.
2. Sélectionnez votre méthode de visualisation du rapport (**AFFICHER** ou **IMPRIMER**). Selon la configuration de votre fermeture de journée, certains rapports s'imprimeront.
3. Une fois cette étape effectuée, le message *Jour ouvrable fermé* s'affiche.

Réimprimer le rapport de fermeture de journée

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Réimpression**

1. Sélectionnez **Rapport de fermeture de la journée** et appuyez sur .
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. Veuillez consulter notre documentation en ligne sur les rapports personnalisés à l'adresse www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Rapports de jour ouvrable

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Rapports** -> Rapports du jour ouvrable, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Instructions	Indique...
Détails sur le terminal	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Bilan de terminal	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Sous-totaux du jour ouvrable	AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel.
Détails e l'exploitant	Déterminez si le rapport concernera un numéro d'identification personnel (numéro d'exploitant) ou tous les numéros d'identification ( , puis appuyez sur  . AFFICHER ou IMPRIMER 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 e l'exploitant	Déterminez si le rapport concernera un numéro d'identification personnel (numéro d'exploitant) ou tous les numéros d'identification ( , puis appuyez sur  . AFFICHER ou IMPRIMER 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 etransmission 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

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Rapports** -> Rapports de lot, puis sélectionnez un rapport.

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

Administration

Régler la luminosité de l'écran et le volume

À gauche  -> Bureau -> Menu principal ->  **Panneau de configuration** -> Rétroéclairage ou Volume du haut-parleur

1. Appuyez sur le  approprié pour augmenter ou réduire la luminosité ou le volume de 5 % ou 10 %.
2. Appuyez sur [XXX] pour enregistrer ce paramètre.

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?

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

Pourquoi mon terminal HSPA ne se connecte-t-il pas?

Le signal du réseau sans fil HSPA est représenté par le  dans le coin supérieur droit de l'écran. Si l'icône est rouge, le terminal ne peut pas établir de connexion au réseau. Si vous êtes incapable d'établir une connexion :

1. Votre environnement a-t-il changé? Les changements physiques apportés à votre milieu d'affaires, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil électronique, pourraient réduire l'intensité du signal et empêcher la connexion.
2. Il est également possible qu'un changement à l'extérieur de votre milieu d'affaires, comme un nouvel édifice, influence l'intensité du signal. Tentez de déplacer votre terminal dans votre milieu d'affaires pour vérifier s'il peut se connecter à partir d'un nouvel emplacement. Le voyant deviendra vert lorsqu'il se connectera.

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

<i>Tout-en-un</i>	<i>HSPA et Wi-Fi</i>
<ol style="list-style-type: none">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. Réinsérez le câble d'alimentation dans le port d'alimentation du concentrateur et tournez-le doucement vers la droite jusqu'à ce qu'il s'enclenche.4. Mettez le terminal en marche.	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans la prise électrique.2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans le terminal ou la base de chargement.3. Vérifiez que l'icône de chargement s'affiche sur l'écran du terminal.

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

L'icône  s'affichera seulement sur l'écran du terminal Tout-en-un et Wi-Fi lorsqu'il y a un problème de communication 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 trois à quatre minutes.

Pourquoi l'intensité du signal du terminal est-elle faible?

Votre terminal HSPA et Wi-Fi doit toujours afficher au moins une barre pour que vous puissiez réaliser des transactions, mais il faut un minimum de deux barres pour être en mesure de réaliser des transactions de façon fiable.

<i>Intensité du signal idéale</i>	<i>Intensité du signal faible</i>	<i>Aucun signal</i>
		

Si le signal reçu par votre terminal est d'intensité faible ou inexistante, vérifiez ce qui suit :

1. Votre environnement a-t-il changé? (HSPA et Wi-Fi)
Les changements apportés à votre milieu d'affaires, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil électronique près de votre terminal ou entre le point d'accès et le terminal, peuvent réduire l'intensité du signal sans fil.
2. Votre point d'accès ou votre répéteur fonctionne-t-il? (Wi-Fi seulement)
 - a) Assurez-vous que le point d'accès est bien branché dans une prise électrique.
 - b) Resserrez l'antenne dans le port de l'antenne situé à l'arrière du point d'accès ou du répéteur avec votre doigt.
 - c) Ajustez l'angle de l'antenne pour voir si cela améliore le signal reçu par le terminal.

Référence

Entrer des lettres et des caractères spéciaux

Chaque fois qu'on vous demande d'entrer une lettre ou un caractère spécial, par exemple, pour créer une bannière de reçu ou un code d'identification de l'utilisateur, suivez ces étapes. Appuyez sur  pour changer une entrée.

<i>Lettres</i>	<i>Espaces</i>	<i>Caractères spéciaux</i>
<ol style="list-style-type: none">1. Appuyez sur la touche numérique correspondant à la lettre voulue. Par exemple, appuyez sur  pour entrer la lettre C.2. Faites défiler l'écran jusqu'à la lettre voulue et appuyez sur .	<ol style="list-style-type: none">3. Appuyez sur à gauche  pour ajouter une espace.	<ol style="list-style-type: none">1. Appuyez sur à droite .2. Faites défiler jusqu'au caractère voulu et appuyez sur .

Rangement des terminaux

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

Entretien des terminaux

- 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 composantes internes.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour nettoyer les lecteurs de cartes à puce et de cartes magnétiques.

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

