



# TD Generation

## Guide du commerçant

Comprend aussi  
les appareils Wi-Fi  
et HSPA



\* L'image montre le terminal HSPA (additionneur parallèle haute vitesse)

## INFORMATION RELATIVE AU CENTRE DES APPELS

Veillez téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**. C'est avec plaisir que nous répondrons à toutes vos questions.

**Autorisation :**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

**Questions relatives au terminal :**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

**Questions générales de commerçant :**

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

**Fournitures pour imprimante et papeterie :**

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

COPYRIGHT © 2014 par la Banque Toronto-Dominion

*Cette publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion. Elle est destinée uniquement aux clients commerçants des Solutions aux commerçants TD.*

*Il est interdit de reproduire ou de distribuer cette publication à toute autre fin, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.*

**AVIS**

*La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des modifications aux spécifications en tout temps et sans préavis. Les renseignements compris dans cette publication sont censés être exacts et fiables. Toutefois, la Banque Toronto-Dominion décline toute responsabilité relative à son utilisation, y compris, mais sans s'y limiter, les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou à d'autres droits de tiers découlant de son utilisation.*

## RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant .....

Numéro de commerçant .....



## Table des matières

Responsabilités . . . . .	1
Contenu de la trousse de bienvenue . . . . .	9
Présentation de TD Generation . . . . .	13
Transactions financières . . . . .	25
Rapports . . . . .	55
Administration et configuration . . . . .	65
Dépannage . . . . .	85
Annexes . . . . .	101
Index . . . . .	107



# Section 1

## Responsabilités

Avec TD Generation, comme avec tout autre produit de point de vente (PDV), le commerçant est tenu de respecter diverses exigences de sécurité visant à assurer la confidentialité des données des titulaires de carte et à éviter les fraudes. La présente section présente les mesures que vous devez prendre en tant que commerçant pour assurer la sécurité de votre système.

Bienvenue dans les Solutions aux commerçants TD . . . . .	2
Objectif du présent guide . . . . .	2
Légende . . . . .	2
Navigation sur le terminal . . . . .	3
Protection de la confidentialité des titulaires de carte . . . . .	4
Comment dois-je entreposer les reçus des titulaires de carte? . . . . .	4
Comment puis-je sécuriser mon produit TD Generation? . . . . .	5
Vue d'ensemble . . . . .	6
Combien de transactions sont stockées et pendant combien de temps? . . . . .	6
À quel moment dois-je téléphoner pour l'autorisation du titulaire de carte? . . . . .	6
À quel moment dois-je utiliser mon imprimante à carte? . . . . .	7
Que dois-je faire en cas de litige concernant une transaction de débit? . . . . .	7
Sommaire . . . . .	7

# Bienvenue dans les Solutions aux commerçants TD

## Objectif du présent guide

La famille de terminaux TD Generation est une nouvelle gamme de produits de premier ordre. En plein essor, elle offre aux commerçants, en toute souplesse, tout un éventail de fonctionnalités. Le présent guide décrit trois terminaux TD Generation et offre des renseignements utiles sur le matériel, ses fonctions et les Solutions aux commerçants TD. Lisez-le attentivement pour vous familiariser avec les fonctionnalités de votre terminal et pour apprendre à l'utiliser, de telle sorte qu'il vous aide à répondre aux besoins de votre organisation.

Vous y retrouverez également des lignes directrices administratives générales concernant les paiements par carte de crédit et les paiements directs Interac. La prestation de services de cartes de crédit Visa®, MasterCard® ou de services de paiement direct Interac® par les Solutions aux commerçants TD à votre intention (l'utilisateur) est régie par l'entente des Solutions aux commerçants et par tout autre contrat régissant les services que nous vous fournissons. L'utilisation du terminal TD Generation en ce qui concerne la prestation de services aux commerçants par un tiers est régie par tout contrat avec ce tiers.

### Types de cartes acceptés

Les types de cartes suivants sont acceptés :

- American Express®
- American Express® Expresspay
- Discover®
- Paiement direct Interac®
- Interac Flash™
- JCB
- MasterCard®
- PayPass™ de MasterCard®
- VISA®
- VISA payWave®



- Cette liste n'est pas exhaustive, du fait que TD met à jour régulièrement les terminaux pour leur permettre d'accepter de nouvelles cartes et de nouveaux modes de paiement.

## Légende

### Îcônes importantes

Vous trouverez dans l'ensemble du présent guide des icônes de point d'exclamation et d'ampoule. Assurez-vous de lire les avertissements et conseils utiles qui y sont associés. Ils vous fourniront de l'information importante sur l'utilisation du produit TD Generation.



- Renseignements importants



- Conseil utile

De même, les trois types de terminaux TD Generation peuvent avoir des fonctionnalités différentes. Les icônes suivantes servent à indiquer les sections qui s'appliquent aux terminaux Generation, HSPA ou Wi-Fi.



- Pour les terminaux Generation



- Pour les terminaux HSPA



- Pour les terminaux Wi-Fi

### Terminologie du matériel

Voici quelques termes applicables au matériel que nous utilisons dans ce guide et avec lesquels vous devriez vous familiariser pour optimiser vos interactions avec l'ensemble TD Generation.

- **Point d'accès / Répéteur** - Tous les sites qui utilisent au moins un terminal Wi-Fi comportent un point d'accès qui permet aux terminaux d'effectuer des transactions financières. Si la portée du signal sans fil de ce point d'accès ne couvre pas tout l'espace de travail, par exemple dans

le cas d'un très grand restaurant, un répéteur est ajouté. Ce répéteur sert à couvrir l'espace de travail restant; pour faciliter la communication, il doit chevaucher la zone de couverture sans fil du point d'accès.

- **Support de recharge** - Le support de recharge sert à maintenir la charge des terminaux HSPA et Wi-Fi lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Ce matériel est optionnel, du fait que ces terminaux peuvent être raccordés au cordon d'alimentation qui est inclus, et rechargés depuis une prise électrique.
- **Concentrateur** - Les terminaux Generation sont toujours accompagnés d'un concentrateur, qui sert à les connecter à une prise électrique et à Internet.
- **Terminal Generation** - Ce terminal câblé est connecté à Internet par un câble Ethernet ou une ligne téléphonique commutée, au moyen du concentrateur.
- **Terminal HSPA** - Pour effectuer des transactions financières, ce terminal utilise les mêmes tours de téléphonie cellulaire que les téléphones mobiles. Sa connexion à Internet se fait sans câbles.
- **Terminal Wi-Fi** - Ce terminal sans fil utilise un routeur spécialisé appelé « point d'accès ». Du fait que la connexion à Internet de cet appareil ne nécessite aucun câble, il est possible d'employer ce terminal sur une surface importante, du moment qu'il reste dans la portée du signal du point d'accès. Si la surface est trop grande pour le point d'accès, une plus grande couverture peut être assurée à l'aide de répéteurs.

### Terminologie des écrans

Les terminaux TD Generation comportent trois types d'écrans. Ces écrans sont les suivants :

- **Écran de veille** - Il s'agit de l'écran par défaut qui apparaît sur le terminal lorsque ce dernier n'est pas en cours d'utilisation. Le logo TD y est affiché.
- **Écran du bureau** - Il s'agit de l'écran auquel vous accédez immédiatement après l'écran de veille. Il contient les icônes des transactions les plus fréquentes.
- **Écran du menu principal** - Il s'agit de l'écran auquel vous accédez immédiatement après l'écran du bureau. Il contient les icônes des transactions les moins fréquentes. Il est possible que votre terminal comporte plus d'un écran de *menu principal*, suivant le nombre de fonctions auxquelles il peut accéder.

## Navigation sur le terminal

Il existe trois façons de naviguer sur l'écran et de sélectionner des icônes. Ce sont :

### Touches de taret

Les deux touches de **taret** ont plusieurs fonctions. On peut les utiliser pour :

1. Passer rapidement d'un écran à l'autre en appuyant sur la touche pertinente.
2. Naviguer dans les menus en accédant rapidement à la première ou à la dernière option de menu de l'écran.
3. Sélectionner une option affichée à l'écran. Dans ce cas, vous verrez un mot encadré dans le coin inférieur gauche ou droit de l'écran. Appuyez sur la touche de **taret** associée; cette option sera alors sélectionnée.

### Touche directionnelle

Utilisez la touche directionnelle pour accéder à l'icône désirée. Elle sert également à faire défiler les options de menu. Lorsque vous aurez trouvé l'icône ou l'option de menu désirée, mettez celle-ci en surbrillance, puis appuyez sur **OK**.

### Numéro d'icône

La navigation à l'aide du numéro d'icône est rapide et facile. Lorsque vous avez atteint la page contenant l'icône désirée, utilisez le clavier numérique pour entrer le numéro associé à celle-ci. Vous ne pouvez pas utiliser cette méthode pour naviguer dans les menus, seulement dans les icônes.

### Comment accéder...

#### À l'écran du bureau?

Depuis l'écran de veille :

- Appuyez sur la touche **de turet** gauche.  
OU
- Appuyez sur **OK**.

#### À l'écran du menu principal?

Depuis l'écran du *bureau* :

- Appuyez sur la touche **de turet** droite pour avancer d'un écran à la fois.

## Protection de la confidentialité des titulaires de carte

En tant que commerçant, vous êtes tenu de protéger vos clients contre des fraudes éventuelles liées aux cartes de crédit en assurant la confidentialité de leurs renseignements personnels. L'industrie exige que les commerçants protègent les renseignements relatifs aux comptes et aux transactions des titulaires de carte, y compris :

- Les noms
- Les numéros de compte, les numéros DVC/NIC/CVV, etc., le numéro à trois chiffres imprimés au verso des cartes Visa et MasterCard ou le numéro à quatre chiffres figurant au recto de la carte Amex
- Les renseignements embossés, codés ou apparaissant sur les cartes Visa (« information »), conformément aux *normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa*

Vous ne pouvez utiliser ces renseignements qu'à la seule et unique fin d'exécuter les transactions autorisées par l'émetteur de la carte.

Tous les renseignements doivent être :

- Stockés dans un endroit sûr
- Accessibles uniquement par le personnel autorisé
- Détruits et rendus illisibles avant d'être jetés



- Si vous prenez des dispositions avec un tiers en vue de recueillir, traiter ou stocker des renseignements, vous devez avoir avec ce tiers un contrat écrit qui respecte les dispositions des normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa.



- Vous devez permettre aux Solutions aux commerçants TD ou à Visa d'inspecter vos installations et vous assurer que nous puissions inspecter les installations de tout tiers afin de vérifier que les renseignements sont stockés et traités de manière sécuritaire. Le manuel Normes de sécurité de l'information concernant les comptes Visa est disponible au [www.visa.com](http://www.visa.com) ou sous Sécurité au [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com). Pour en savoir davantage à ce sujet, veuillez communiquer avec les Solutions aux commerçants TD.

### Comment dois-je entreposer les reçus des titulaires de carte?

Voici les lignes directrices concernant l'entreposage des reçus des titulaires de carte :

- Les utilisateurs doivent conserver tous les reçus afin de répondre aux demandes des titulaires de carte.
- Gardez les reçus dans un endroit sûr pendant au moins un an. Une bonne méthode consiste à ranger les enveloppes de reçus par date dans un classeur protégé.
- Les reçus de transaction devraient être rangés dans un endroit sombre et sécuritaire, avec un accès limité.
- Si vous avez plusieurs terminaux, utilisez une enveloppe distincte pour chacun d'entre eux.
- Pour les transactions VISA et MasterCard, classez et entreposez les reçus pendant au moins un an.
- Pour les transactions par paiement direct, entreposez les reçus aussi longtemps que vous

conservez les rubans de caisse enregistreuse.

- Si nous vous demandons une copie de reçu, veuillez nous l'envoyer dans les huit jours suivants et conserver une copie pour vos dossiers.
- Les délais d'entreposage et de réponse ne concernent que les Solutions aux commerçants TD et peuvent varier selon les institutions financières.



- On ne peut pas entreposer les reçus sur papier thermique dans des produits plastifiés ni les exposer directement à des sources de chaleur ou de froid.

## Comment puis-je sécuriser mon produit TD Generation?

Le terminal TD Generation peut exécuter des transactions non autorisées, y compris des débits sur le compte du commerçant provenant d'un usage frauduleux. Le commerçant est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour sécuriser le terminal et tous les codes ou mots de passe d'utilisateur, et d'empêcher les utilisations non autorisées. Dans tous les cas, le commerçant sera tenu responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou de tout code ou mot de passe d'utilisateur. Il est possible de placer une mesure de sécurité sur un type de transaction particulier en faisant une demande auprès du Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD. Pour en savoir davantage, consultez la *section 6 – Administration et configuration*.

Le terminal comporte deux réglages de sécurité pour l'utilisateur :

### Aucune sécurité

Il s'agit du réglage par défaut; il ne nécessite aucune action par le commerçant lors de la configuration initiale. Cette option signifie que le système de paiement n'est pas configuré pour utiliser des codes uniques. Les commerçants qui choisissent l'option Aucune sécurité peuvent quand même configurer un code et un mot de passe du magasin/gérant de remplacement afin d'accéder aux zones du terminal auxquelles est associée une exigence de mot de passe de superviseur.



- Il s'agit du réglage par défaut; il permettra l'accès à presque toutes les fonctions du terminal.

### Sécurité

Cette option permet à l'utilisateur de configurer une ouverture de session par code pour les superviseurs et les opérateurs dans Configuration de code. La configuration du superviseur vous oblige à créer un mot de passe. Vous pouvez activer cette option en allant à Bureau ->Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Mode de connexion. Pour en savoir davantage, consultez la *section 6 – Administration et configuration*.

## De quelle façon puis-je sécuriser les transactions nécessitant une passation imposée ou un appel pour autorisation?

Il existe deux autres façons de réduire davantage le nombre de transactions frauduleuses exécutées sur votre terminal. Les voici :

### Prévention de la fraude – Passation imposée

Vous pouvez maintenant activer ou désactiver la fonction de passation imposée sur votre terminal ou la protéger au moyen d'un mot de passe. Si une transaction nécessitant une passation imposée est exécutée, le terminal :

1. indiquera que la transaction n'est pas autorisée et qu'un autre mode de paiement doit être utilisé si la fonction a été désactivée,  
ou
2. exigera qu'un superviseur entre son mot de passe si la fonction a été protégée au moyen d'un mot de passe.

Communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants TD afin d'activer ou de modifier ce paramètre.

### Prévention de la fraude – Appel pour autorisation

Vous pouvez maintenant activer ou désactiver la fonction d'appel pour autorisation. Communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants TD afin d'activer ce paramètre.

## Vue d'ensemble

Le terminal TD Generation fournit des autorisations automatiques pour les cartes de crédit ou de débit et la saisie des effets. L'imprimante intégrée imprime des reçus pour les titulaires de carte et les commerçants, ainsi que des rapports pour toutes les transactions équilibrées. Lors d'une transaction par carte de débit/crédit, le clavier NIP permet à l'utilisateur d'insérer/d'effleurer/de glisser sa carte, de choisir son compte et d'entrer son NIP (Numéro d'identification personnel). Le terminal Generation est doté de trois lecteurs de carte : puce avec contact, puce sans contact et bande magnétique.

- L'utilisateur insère sa carte de crédit ou de débit à puce dans le lecteur de carte à puce avec contact.
- L'utilisateur effleure le lecteur de carte à puce sans contact avec sa carte de crédit ou de débit à puce.
- Le lecteur de bande magnétique permet au commerçant de glisser une carte de crédit/débit pendant une transaction. Il se peut que le commerçant doive glisser la carte du client dans le lecteur.

Les transactions des titulaires de carte sont traitées en sélectionnant un type de transaction, en insérant, effleurant ou glissant la carte dans le lecteur de carte, ou en saisissant manuellement le numéro d'une carte de crédit et les renseignements de la carte. Si les données de la carte sont entrées manuellement, une empreinte manuelle de la carte de crédit est requise. Toutes les transactions disponibles sont décrites dans le présent guide.



- Si une signature est requise pour une transaction par carte de crédit, vérifiez toujours si la signature du titulaire de carte sur le reçu correspond à celle inscrite au dos de la carte.

### Combien de transactions sont stockées et pendant combien de temps?

Le terminal peut stocker jusqu'à 10 jours ouvrables de transactions détaillées et 45 jours de totaux, ainsi qu'un maximum de 999 transactions par lot et de 1 500 transactions par jour ouvrable. De la même manière, le terminal peut stocker plusieurs lots de transactions.

### À quel moment dois-je téléphoner pour l'autorisation du titulaire de carte?

SI	MESURE À PRENDRE
...le message <b>CALL FOR AUTH</b> s'affiche. (L'erreur No comm s'affiche)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ne tentez plus d'exécuter la transaction.</li> <li>2. Appuyez sur la touche <b>OK (O)</b> ou <b>CANC (X)</b>, puis téléphonez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.</li> </ol>
...le message <b>CALL FOR AUTH</b> s'affiche. (L'erreur Comm s'affiche)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentez d'exécuter la transaction de nouveau. OU</li> <li>2. Appuyez sur la touche <b>OK</b> ou <b>CANC</b>, puis téléphonez pour obtenir une autorisation vocale.</li> </ol>
...le numéro de carte affiché ne correspond pas à celui embossé sur la carte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur la touche <b>CANC (X)</b>, puis téléphonez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte falsifiée; le <b>CODE 10</b> informe l'institution financière de cette possibilité.</li> </ol>
...la signature du titulaire de carte sur le reçu ne correspond pas à celle apparaissant au dos de la carte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Téléphonez afin d'obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte en est bien la titulaire. On vous dira aussi comment procéder.</li> </ol>

...vous avez un doute sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Téléphonnez afin d'obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte en est bien la titulaire. On vous dira aussi comment procéder.</li> </ol>
---	--

### À quel moment dois-je utiliser mon imprimante à carte?

SI	MESURE À PRENDRE
...vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la puce des cartes ou de glisser la carte dans le terminal en raison d'un problème avec la bande magnétique de la carte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez la transaction manuellement.</li> <li>2. Faites une empreinte de la facture de vente pour la signature du titulaire de carte.</li> <li>3. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte, puis agrafez le reçu de l'imprimante à la copie signée.</li> </ol>
...votre imprimante est hors service.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faites une empreinte de la facture de vente pour la signature du titulaire de carte.</li> <li>2. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte de la facture.</li> </ol>
...le système est en panne, le terminal ne demande pas un numéro d'autorisation et vous recevez une autorisation par téléphone.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faites une empreinte de la facture de vente.</li> <li>2. Notez tous les détails de la transaction sur la facture.</li> <li>3. Téléphonnez afin d'obtenir une autorisation.</li> <li>4. Lorsque le système redevient fonctionnel, entrez toutes les empreintes manuelles des transactions en allant à : Bureau-&gt; Menu principal -&gt; <b>Débit/Crédit</b> -&gt; Passation impos., puis agrafez toutes les transactions imprimées aux empreintes des factures de vente.</li> </ol>

### Que dois-je faire en cas de litige concernant une transaction de débit?

Si un client conteste une transaction par carte de débit présumée erronée, il doit être dirigé vers sa propre institution financière pour corriger le problème. Le commerçant sera tenu responsable de toute tentative de correction du compte de la carte de débit et ne sera pas remboursé s'il accorde un remboursement en argent comptant au client.

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous savez comment :

- Identifier les différents composants
- Protéger la confidentialité du titulaire de carte
- Vous protéger contre les fraudes par un titulaire de carte de crédit
- Gérer les litiges sur les transactions de carte de débit

Dans la prochaine section, vous apprendrez ce que contient votre trousse de bienvenue TD Generation.



## Section 2

# Contenu de la trousse de bienvenue

Maintenant que vous connaissez vos responsabilités en tant que commerçant à l'égard de l'ensemble TD Generation, il vous faut passer en revue les éléments contenus dans la trousse de bienvenue.

Contenu de la trousse de bienvenue du terminal TD Generation . . . . .	10
Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble Generation? . . . . .	10
Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble HSPA? . . . . .	10
Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble Wi-Fi? . . . . .	10
Quels sont les composants optionnels? . . . . .	11
Quels éléments dois-je fournir pour le produit TD Generation? . . . . .	11
Comment puis-je commander d'autres composants? . . . . .	11
Sommaire . . . . .	11

## Contenu de la trousse de bienvenue du terminal TD Generation

Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble Generation?		
Terminal avec bloc d'alimentation (non illustré)	Concentrateur avec câble de télécommunication	Guides et fournitures
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide du commerçant</li> <li>• Guide de référence rapide</li> <li>• Rouleaux de papier (4)</li> </ul>

Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble HSPA?	
Terminal avec bloc d'alimentation (non illustré)	Guides et fournitures
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide du commerçant</li> <li>• Guide de référence rapide</li> <li>• Rouleaux de papier (4)</li> </ul>

Quels sont les éléments toujours inclus dans l'ensemble Wi-Fi?		
Terminal avec bloc d'alimentation (non illustré)	Point d'accès et antenne avec bloc d'alimentation et câble réseau (non illustrés)	Guides et fournitures
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide du commerçant</li> <li>• Guide de référence rapide</li> <li>• Rouleaux de papier (4)</li> </ul>

## Quels sont les composants optionnels?

### Répéteur avec bloc d'alimentation (non illustré)



- Un répéteur est utilisé lorsqu'un point d'accès ne suffit pas à couvrir une surface de travail.

### Support de recharge avec bloc d'alimentation (non illustré)



- Le terminal Generation ne nécessite aucun support de recharge du fait qu'il ne comporte pas de batterie.

## Quels éléments dois-je fournir pour le produit TD Generation?



Il vous incombe de fournir l'un des éléments suivants :

- Ligne téléphonique analogique (modèles Generation uniquement)
- Connexion Internet à IP fixe
- Connexion Internet DHCP (IP dynamique)

## Comment puis-je commander d'autres composants?

S'il manque des éléments à votre trousse de bienvenue ou s'il vous faut d'autres fournitures de TD Generation, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163** afin de passer une commande.

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous savez quels sont les éléments inclus dans votre trousse de bienvenue :

- Guide du commerçant, guide de référence rapide et quatre rouleaux de papier
- Terminal avec bloc d'alimentation
- Concentrateur et câbles (modèles Generation uniquement)
- Point d'accès, câble réseau et antenne (modèles Wi-Fi uniquement)

De plus, les éléments optionnels suivants peuvent éventuellement être inclus (en fonction de votre installation) :

- Un ou plusieurs répéteurs (modèles Wi-Fi uniquement)
- Support de recharge avec bloc d'alimentation (modèles HSPA et Wi-Fi uniquement)

Dans la prochaine section, vous en apprendrez davantage sur chacun des composants mentionnés dans la présente section.



## Section 3

# Présentation de TD Generation

Maintenant que vous connaissez le contenu de votre trousse de bienvenue, il est temps d'en apprendre un peu plus sur les fonctions du terminal et des composants. Dans cette section, on présente chacun de ces composants, ainsi que leur fonctionnement individuel et collectif.

Les terminaux TD Generation . . . . .	14
Le terminal Generation . . . . .	14
Communications . . . . .	14
Écran de veille et icônes . . . . .	15
Écran du bureau . . . . .	15
Écran du menu principal . . . . .	15
The concentrateur Generation . . . . .	16
Ports . . . . .	16
Le terminal HSPA . . . . .	17
Communications . . . . .	17
Ports . . . . .	17
Écran de veille et icônes . . . . .	18
Écran du bureau . . . . .	18
Écran du menu principal . . . . .	19
Le terminal Wi-Fi . . . . .	19
Communications . . . . .	20
Ports . . . . .	20
Écran de veille et icônes . . . . .	20
Écran du bureau . . . . .	21
Écran du menu principal . . . . .	21
Le point d'accès Wi-Fi/répéteur . . . . .	22
Ports . . . . .	22
Témoins lumineux . . . . .	22
Le support de recharge (facultatif) . . . . .	23
Sommaire . . . . .	23

## Les terminaux TD Generation

Le terminal est le premier et le plus important des composants de l'ensemble TD Generation. Les éléments suivants y sont intégrés :

- Écran couleur
- Touche directionnelle
- Clavier numérique/de commande
- Imprimante
- Haut-parleur
- Pile (HSPA et Wi-Fi seulement)
- Port d'alimentation (HSPA et Wi-Fi seulement)

Les clients utilisent le terminal pour amorcer des transactions par carte de débit, carte de crédit, carte fidélité ou carte-cadeau\* avec votre entreprise. Une fois la transaction entrée sur le terminal, les données sont envoyées par transmission sans fil par le réseau de téléphonie mobile (HSPA) ou par le point d'accès (Wi-Fi). Si vous utilisez le terminal Generation, les transactions sont envoyées au moyen du câble connecté à votre ligne téléphonique ou à votre réseau Internet.

\* Il se peut que votre terminal n'accepte pas certains types de carte.

## Le terminal Generation

1. **Bouton du compartiment du papier**  
Appuyez sur ce bouton pour ouvrir le compartiment du papier.
2. **Touches de tirt et touche directionnelle**  
Utilisez les touches de **tirt** et la **touche directionnelle** pour parcourir tous les écrans.
3. **Alimentation du papier**  
Appuyez sur cette touche pour faire avancer le rouleau de papier dans le terminal.
4. **Touche de mise en marche**  
Appuyez sur la touche de **mise en marche** pour mettre le terminal sous tension. Maintenez la touche de **mise en marche** enfoncée pendant 3 secondes pour mettre le terminal hors tension.
5. **Touches de commande**  
Utilisez ces touches pour annuler une entrée (**X** rouge), revenir à l'écran précédent (**<** jaune) ou activer votre sélection (**O** vert), également appelée la touche **OK**.
6. **Fentes pour insérer ou glisser la carte et zone sans contact**  
Utilisez la fente d'insertion au bas du terminal pour les cartes à puce, l'écran pour les cartes sans contact et la fente du côté droit pour toutes les autres cartes.



## Communications

Le terminal Generation communique par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique ou d'une connexion filaire à Internet par ADSL. L'image présente la version pour ligne téléphonique du concentrateur.

- ! • Le concentrateur illustré est le modèle pour ligne téléphonique à deux ports. Selon votre configuration, vous pourriez avoir un concentrateur Ethernet à un seul port.



## Écran de veille et icônes

L'écran qui s'affiche par défaut est appelé écran de *veille*. Il affiche de nombreux renseignements importants et différentes façons d'accéder aux fonctions de votre terminal. Il comporte plusieurs icônes. Les voici :

### 1. Messagerie

Une icône d'enveloppe indique que vous avez un courriel en attente. Un code et un mot de passe de superviseur pourraient être nécessaires pour y accéder.

### 2. Icône État Internet

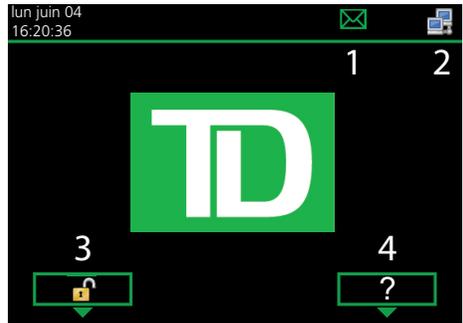
Cette icône indique si votre terminal est bien connecté à Internet. Si ce n'est pas le cas, un cercle rouge orné d'un tiret blanc s'affichera sur l'icône de connexion.

### 3. Accéder à l'écran du bureau\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de gauche pour accéder à l'écran du *bureau*. Les icônes de transaction se trouvent sur cet écran. On vous demandera peut-être un code et un mot de passe de superviseur.

### 4. Aide\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de droite pour accéder à l'écran d'*aide*.



## Écran du bureau

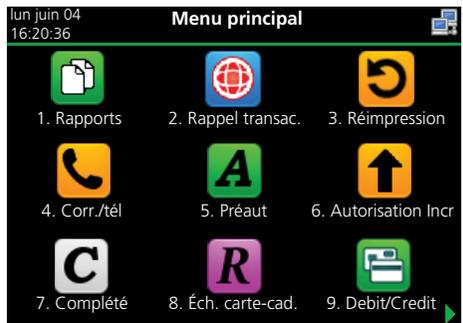
À partir de l'écran de *veille*, appuyez sur **OK** ou sur la touche de **tiret** de gauche et l'écran du *bureau* s'affiche. L'écran du *bureau* présente trois icônes : Achat, Annuler et Fermeture de journée. Toutes les autres icônes que vous utiliserez se trouvent sur l'écran du *menu principal*.



## Écran du menu principal

Pour afficher l'écran du *menu principal*, allez à l'écran du *bureau* et appuyez sur la touche de **tiret** de droite. Cet écran affiche toutes les icônes autres que Achat, Annuler et Fermeture de journée.

- Débit/Crédit
- Carte-cadeau
- Transaction en argent comptant
- Transactions d'hôte
- Rappel de transaction
- Réimprimer
- Rapports
- Panneau de configuration
- Courrier prioritaire
- Admin
- Service (pour les techniciens TD uniquement)



- Votre terminal peut comporter plus d'un écran de *menu principal*. Le nombre d'écrans dépendra du nombre d'icônes accessibles. S'il y a plus de neuf icônes, il y aura alors deux écrans de *menu principal*.

## The concentrateur Generation



Le terminal Generation est muni d'un concentrateur qui facilite l'alimentation et la connexion à Internet. Il comprend :

- Un câble d'alimentation
- Un port d'alimentation
- Un ou plusieurs ports de communication (Ethernet ou ligne téléphonique)



### Ports

Il existe deux types de concentrateurs possédant chacun leur propre configuration de ports. Les voici :

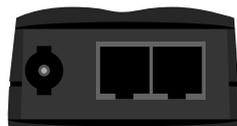
#### *Ethernet à un port*

Cette configuration vous permet de connecter le concentrateur à votre réseau Internet à l'aide d'un câble Ethernet.



#### *Ligne téléphonique à deux ports*

Cette configuration est dotée de deux ports pour la connexion d'une ligne téléphonique et de votre téléphone.



## Le terminal HSPA

### 1. Bouton du compartiment du papier

Appuyez sur ce bouton pour ouvrir le compartiment du papier.

### 2. Touches de tiret et touche directionnelle

Utilisez les touches de **tiret** et la touche directionnelle pour parcourir tous les écrans.

### 3. Touche d'alimentation du papier

Appuyez sur cette touche pour faire avancer le rouleau de papier dans le terminal. Cette touche présente également un astérisque pour la saisie de données.

### 4. Touche #/touche de mise en marche/touche d'appel

Appuyez sur la touche de **mise en marche** pour mettre le terminal sous tension. Maintenez la touche de **mise en marche** enfoncée pendant 3 secondes pour mettre le terminal hors tension.

### 5. Touches de commande

Utilisez ces touches pour annuler une entrée (**X** rouge), revenir à l'écran précédent (< jaune) ou activer votre sélection (O vert), également appelée la touche **OK**.

### 6. Fentes pour insérer ou glisser la carte et zone sans contact

Utilisez la fente d'insertion au bas du terminal pour les cartes à puce, l'écran pour les cartes sans contact et la fente du côté droit pour toutes les autres cartes.



## Communications

Le terminal HSPA communique au moyen des mêmes stations cellulaires utilisées par votre téléphone mobile. Le terminal HSPA doit être dans la zone de portée de la station pour fonctionner.



## Ports

Le terminal est doté de trois ports à l'arrière. Seul celui du centre (port d'alimentation) est utilisé pour l'instant. Pour recharger le terminal, vous n'avez qu'à brancher le câble d'alimentation (compris) sur une prise murale et sur le port du milieu sur le dessus du terminal. Dans l'image de droite, le câble d'alimentation est branché sur le port central, tandis que les ports inutilisés sont marqués d'un **X** rouge.



## Écran de veille et icônes

L'écran qui s'affiche par défaut est appelé écran de *veille*. Il affiche de nombreux renseignements importants et différentes façons d'accéder aux fonctions de votre terminal. Il comporte plusieurs icônes. Les voici :

### 1. Messagerie

Une icône d'enveloppe indique que vous avez un courriel en attente. Un code et un mot de passe de superviseur pourraient être nécessaires pour y accéder.

### 2. Signal

Cette icône indique que le terminal :

- n'est pas connecté (**rouge**);
- tente de se connecter (**orange**);
- est connecté (**vert**).

### 3. Intensité du signal

Indique l'intensité de la connexion.

### 4. Indicateur charge pile

Cette icône indique le niveau de charge du terminal.

### 5. Pile en cours de charge

Cette icône indique que le terminal est en cours de charge.

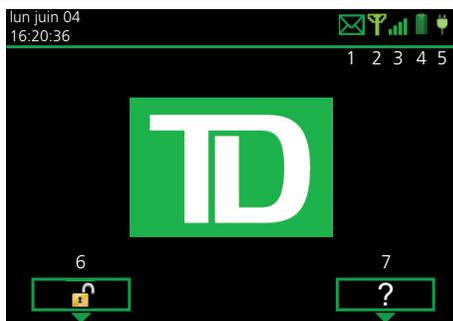
### 6. Accéder à l'écran du bureau\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de gauche pour accéder à l'écran du *bureau*. Les icônes de transaction se trouvent sur cet écran. On vous demandera peut-être un code et un mot de passe de superviseur.

### 7. Aide\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de droite pour accéder à l'écran *d'aide*.

\* La fonction des touches de tiret change selon l'écran affiché.



## Écran du bureau

À partir de l'écran de *veille*, appuyez sur **OK** ou sur la touche de **tiret** de gauche et l'écran du *bureau* s'affiche. L'écran du *bureau* peut comporter jusqu'à neuf icônes, représentant autant d'options différentes du terminal. Les trois premières icônes de l'écran du *bureau* (Achat, Annuler et Fermeture de journée) sont fixes et ne peuvent pas être changées ni déplacées.

### Personnalisation

Dans les six autres emplacements, vous pouvez insérer les autres icônes que vous utilisez régulièrement. Voici les options qui vous sont proposées :



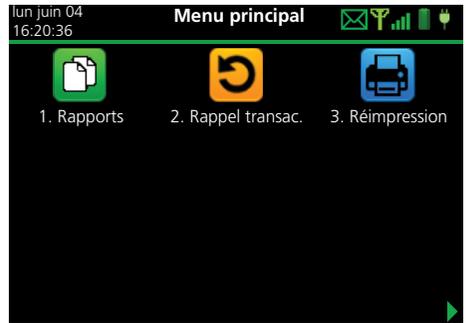
- Achat par correspondance ou par téléphone
- Achat en argent comptant
- Préautorisation/Note non complétée
- Autorisation incrémentielle/Augmenter note
- Note de facture
- Compl. de préaut./Fermer note
- Échange de carte-cadeau
- Débit/Crédit
- Récompense de fidélité
- Passation d'achat imposée
- Dernier reçu
- Fermeture session

- Pour ajouter une de ces options au bureau de votre terminal, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.
- L'écran du *bureau* ne peut pas contenir plus de neuf icônes. Les icônes supplémentaires s'afficheront à l'écran du *menu principal*.

## Écran du menu principal

Pour afficher l'écran du *menu principal*, allez à l'écran du *bureau* et appuyez sur la touche de **tiret** de droite. Les icônes affichées sur cet écran ne sont pas utilisées aussi souvent que les icônes du bureau.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| • Débit/Crédit                   | • Air Miles                                    |
| • Carte-cadeau                   | • Rapports                                     |
| • Fidélité                       | • Panneau de configuration                     |
| • Transaction en argent comptant | • Courrier prioritaire                         |
| • Transactions d'hôte            | • Admin  |
| • Rappel de transaction          | • Service (pour les techniciens TD uniquement) |
| • Réimprimer                     |  |



- Votre terminal peut comporter plus d'un écran de *menu principal*. Le nombre d'écrans dépendra du nombre d'icônes accessibles. S'il y a plus de neuf icônes, il y aura alors deux écrans de *menu principal*.

## Personnalisation

Il est impossible de personnaliser l'écran du *menu principal*.

## Le terminal Wi-Fi

- 1. Bouton du compartiment du papier**  
Appuyez sur ce bouton pour ouvrir le compartiment du papier.
- 2. Touches de tiret et touche directionnelle**  
Utilisez les touches de **tiret** et la touche directionnelle pour parcourir tous les écrans.
- 3. Alimentation du papier**  
Appuyez sur cette touche pour faire avancer le rouleau de papier dans le terminal.
- 4. Touche de mise en marche**  
Appuyez sur la touche de **mise en marche** pour mettre le terminal sous tension. Maintenez la touche de **mise en marche** enfoncée pendant 3 secondes pour mettre le terminal hors tension.
- 5. Touches de commande**  
Utilisez ces touches pour annuler une entrée (**X** rouge), revenir à l'écran précédent (**<** jaune) ou activer votre sélection (**O** vert), également appelée la touche **OK**.
- 6. Fentes pour insérer ou glisser la carte et zone sans contact**  
Utilisez la fente d'insertion au bas du terminal pour les cartes à puce, l'écran pour les cartes sans contact et la fente du côté droit pour toutes les autres cartes.



### Communications

Le terminal Wi-Fi est en liaison avec un routeur nommé point d'accès. Le point d'accès est connecté à votre réseau Internet et reçoit les transactions financières sans fil transmises par votre terminal. Vous devez disposer d'une connexion à Internet pour utiliser le terminal Wi-Fi.



### Ports

Le terminal est doté de trois ports à l'arrière. Seul celui du centre (port d'alimentation) est utilisé pour l'instant. Pour recharger le terminal, vous n'avez qu'à brancher le câble d'alimentation (compris) sur une prise murale et sur le port du milieu sur le dessus du terminal. Dans l'image de droite, le câble d'alimentation est branché sur le port central, tandis que les ports inutilisés sont marqués d'un **X** rouge.



### Écran de veille et icônes

L'écran qui s'affiche par défaut est appelé écran de veille. Il affiche de nombreux renseignements importants et différentes façons d'accéder aux fonctions de votre terminal. Il comporte plusieurs icônes. Les voici :

#### 1. Messagerie

Une icône d'enveloppe indique que vous avez un courriel en attente. Un code et un mot de passe de superviseur pourraient être nécessaires pour y accéder.

#### 2. Intensité du signal

Indique l'intensité de la connexion Wi-Fi.

#### 3. Indicateur charge pile

Cette icône indique le niveau de charge du terminal.

#### 4. Pile en cours de charge

Cette icône indique que le terminal est en cours de charge.

#### 5. Accéder à l'écran du bureau\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de gauche pour accéder à l'écran du *bureau*. Les icônes de transaction se trouvent sur cet écran. On vous demandera peut-être un code et un mot de passe de superviseur.

#### 6. Aide\*

Appuyez sur la touche de **tiret** de droite pour accéder à l'écran *d'aide*.



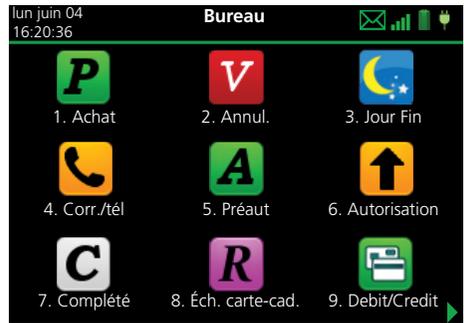
\* La fonction des touches de tiret change selon l'écran affiché.

## Écran du bureau

À partir de l'écran de *veille*, appuyez sur **OK** ou sur la touche de **tiret** de gauche et l'écran du *bureau* s'affiche. L'écran du *bureau* peut comporter jusqu'à neuf icônes, représentant autant d'options différentes du terminal. Les trois premières icônes de l'écran du *bureau* (Achat, Annuler et Fermeture de journée) sont fixes et ne peuvent pas être changées ni déplacées.

### Personnalisation

Dans les six autres emplacements, vous pouvez insérer les autres icônes que vous utilisez régulièrement. Voici les options qui vous sont proposées :



- Achat par correspondance ou par téléphone
- Achat en argent comptant
- Préautorisation/Note non complétée
- Autorisation incrémentielle/Augmenter note
- Note de facture
- Compl. de préaut./Fermer note
- Échange de carte-cadeau
- Débit/Crédit
- Récompense de fidélité
- Passation d'achat imposée
- Dernier reçu
- Fermeture session



- Pour ajouter une de ces options au bureau de votre terminal, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.
- L'écran du *bureau* ne peut pas contenir plus de neuf icônes. Les icônes supplémentaires s'afficheront à l'écran du *menu principal*.

## Écran du menu principal

Pour afficher l'écran du *menu principal*, allez à l'écran du *bureau* et appuyez sur la touche de **tiret** de droite. Les icônes affichées sur cet écran ne sont pas utilisées aussi souvent que les icônes du bureau.



- Débit/Crédit
- Carte-cadeau
- Fidélité
- Transaction en argent comptant
- Transactions d'hôte
- Rappel de transaction
- Réimprimer
- Air Miles
- Rapports
- Panneau de configuration
- Courrier prioritaire
- Admin
- Service (pour les techniciens TD uniquement)



- Votre terminal peut comporter plus d'un écran de *menu principal*. Le nombre d'écrans dépendra du nombre d'icônes accessibles. S'il y a plus de neuf icônes, il y aura alors deux écrans de *menu principal*.

### Personnalisation

Il est impossible de personnaliser l'écran du menu principal.

## Le point d'accès Wi-Fi/répéteur



Le point d'accès est le deuxième composant de l'ensemble Wi-Fi TD Generation. Il agit comme un routeur en recevant toutes les transactions envoyées sans fil par vos terminaux et en les transmettant par l'intermédiaire du système de paiement.

Il comprend :

- Une antenne
- Un câble d'alimentation
- Plusieurs témoins lumineux
- Plusieurs ports (USB, WAN/LAN, PoE LAN et PWR)



Assurez-vous de ne pas déplacer votre point d'accès ou vos répéteurs après l'installation et ne placez pas de barrières autour de ces éléments, car tout changement pourrait nuire à l'intensité du signal.



Le point d'accès est la première borne installée dans un emplacement. Toute autre borne installée par la suite est appelée répéteur.

- Un point d'accès permet de connecter jusqu'à 100 terminaux à la fois. Si vous souhaitez avoir plus de 100 terminaux, il vous faudra un répéteur supplémentaire.
- Ne vous inquiétez pas; personne ne peut accéder au signal Wi-Fi de votre point d'accès à l'aide d'un ordinateur portable ou d'un téléphone intelligent.



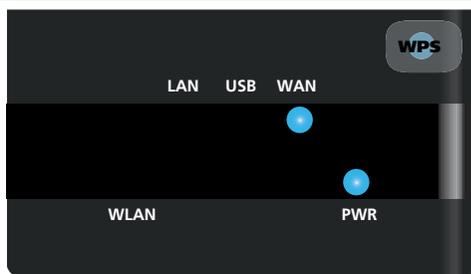
### Ports

Le point d'accès comporte cinq ports (USB à l'avant, ANT, WAN/LAN, PoE LAN et PWR), mais le terminal TD Generation n'utilise que les ports ANT, WAN/LAN, PoE LAN et PWR.



### Témoins lumineux

Le point d'accès compte cinq témoins lumineux (WLAN, LAN, USB, WAN et PWR). Seuls les témoins WAN, PWR et WPS sont utilisés; ils sont très utiles pour faire le dépannage des problèmes de communication entre le terminal et le point d'accès ou le répéteur.



## Le support de recharge (facultatif)



Le support de recharge est une option formidable pour les entreprises qui doivent utiliser des terminaux mobiles (p. ex., les restaurants). Branchez simplement une extrémité du cordon d'alimentation dans le support de recharge et l'autre extrémité dans une prise électrique. Lorsque vous voulez recharger un terminal HSPA ou Wi-Fi, insérez-le simplement dans le support de recharge, en alignant les connecteurs de recharge du terminal (rectangle avec huit cercles) avec ceux du support (rectangle avec quatre tiges de métal).



- Assurez-vous que le cordon d'alimentation du support est bien branché, sans quoi le terminal ne se rechargera pas.
- Le positionnement du support de recharge est important. Assurez-vous qu'il est placé à un endroit pratique, mais non là où il y a beaucoup de va-et-vient, sinon on pourrait heurter le terminal ou le pousser hors du support.
- La forme du support de recharge correspond à celle du terminal, de sorte qu'il est presque impossible de mal les accoupler et ainsi d'empêcher la recharge.



## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure de :

- Comprendre les rôles du terminal Generation et du concentrateur
- Comprendre les différents ports du concentrateur
- Comprendre les rôles du terminal Wi-Fi et du point d'accès
- Comprendre les différents ports du terminal Wi-Fi et du point d'accès ainsi que leurs connexions
- Comprendre comment recharger votre terminal HSPA ou Wi-Fi (avec le support de recharge et le bloc d'alimentation)
- Accéder aux écrans du *bureau* et du *menu principal* et naviguer parmi ceux-ci
- Connaître les icônes personnalisables sur l'écran du *bureau* (terminal HSPA et Wi-Fi seulement)

Dans la prochaine section, vous apprendrez quelles sont les transactions que vous pouvez effectuer sur le terminal.



## Section 4

# Transactions financières

Maintenant que vous connaissez l'utilité des composants TD Generation, il est temps d'apprendre à les utiliser dans les situations commerciales quotidiennes.

Utilisation du terminal TD Generation . . . . .	27
Comment lire les instructions? . . . . .	27
Exécution des transactions . . . . .	28
Transactions courantes. . . . .	28
Comment dois-je traiter une transaction par insertion d'une carte de crédit? . . . . .	28
Comment dois-je traiter une transaction par glissement d'une carte de crédit? . . . . .	28
Comment dois-je traiter une transaction par insertion ou glissement d'une carte de débit? . . . . .	28
Comment dois-je traiter une transaction par carte de débit ou de crédit sans contact? . . . . .	29
Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte de crédit? . . . . .	29
Transactions facultatives . . . . .	30
Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur? . . . . .	30
Comment puis-je créer manuellement des numéros de facture? . . . . .	30
Comment puis-je traiter un retrait? . . . . .	30
Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte-cadeau? . . . . .	31
Comment puis-je traiter un pourboire? . . . . .	31
Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte fidélité? . . . . .	32
De quelle façon dois-je traiter un paiement divisé? . . . . .	32
Exécution des transactions financières . . . . .	32
Comment puis-je différencier les types d'achat? . . . . .	32
Comment dois-je traiter un achat par carte de crédit? . . . . .	33
Comment puis-je imposer une passation d'achat par correspondance ou par téléphone? . . . . .	36
Comment puis-je traiter un remboursement? . . . . .	36

*Suite à la page suivante*

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

Préautorisations et notes (facultatif) . . . . .	38
Qu'est-ce qu'une note? . . . . .	38
Qu'est-ce qu'une préautorisation? . . . . .	38
Comment puis-je préautoriser une transaction ou ouvrir une note? . . . . .	38
Comment puis-je augmenter la limite d'un montant préautorisé ou d'une note? . . . . .	39
Comment puis-je facturer une note? . . . . .	40
Comment puis-je terminer une préautorisation ou fermer une note? . . . . .	40
Air Miles (facultatif) . . . . .	41
Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles? (facultatif) . . . . .	41
Cartes-cadeaux (facultatif) . . . . .	43
Comment puis-je activer une carte-cadeau? . . . . .	43
Comment puis-je créer un numéro manuel de carte-cadeau? . . . . .	45
Comment puis-je vérifier le solde d'une carte-cadeau? . . . . .	45
Comment puis-je donner à un client le solde de sa carte-cadeau en argent comptant? . . . . .	46
Comment puis-je augmenter ou diminuer le solde d'une carte-cadeau? . . . . .	46
Comment puis-je transférer le solde d'une carte-cadeau à une autre? . . . . .	47
Comment puis-je annuler une transaction par carte-cadeau? . . . . .	47
Comment puis-je débiter la carte-cadeau d'un client après avoir réservé des fonds? . . . . .	49
Cartes fidélité (facultatif) . . . . .	49
Comment puis-je attribuer des points à un client? . . . . .	50
Comment puis-je échanger les points d'une carte fidélité? . . . . .	50
Comment puis-je vérifier le solde de points sur la carte fidélité d'un client? . . . . .	51
Comment puis-je annuler une transaction effectuée avec la carte fidélité? . . . . .	51
Reçus. . . . .	52
Sommaire . . . . .	53

## Utilisation du terminal TD Generation

### Comment lire les instructions?

Pour vous aider à trouver où sont situés l'icône et le menu d'une transaction sur le terminal, les transactions sont disposées en sections dans lesquelles on vous explique comment les exécuter. Voici un exemple sur la manière de parcourir les tableaux de transactions dans cette section.

Titre de la transaction		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description de la transaction</li> <li>• Les icônes indiquent les terminaux qui prennent en charge cette transaction</li> <li>• Conseil utile</li> <li>• Renseignements importants</li> </ul>	
NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal -> <b>Trans. comptant</b> -> Achat en argent comptant Le volet de navigation vous indique comment trouver la transaction souhaitée. L'étape en gras est la dernière icône du processus; dans le cas présent, Trans(action en argent) comptant. L'icône figure aussi sur le côté gauche pour vous aider. Tout ce qui figure après l'entrée en gras est une option de menu que vous choisiriez après la sélection de l'icône.	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran.	Cette colonne vous montre ce que vous devez entrer pour continuer.	Cette colonne vous fournit une explication ou de l'information supplémentaire nécessaire ou utile à l'accomplissement de cette étape.
ÉTAPE FACULTATIVE/DÉPENDANTE		
Il y a deux raisons pour lesquelles vous verrez peut-être un encadré en grisé comme celui-ci : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il s'agit d'une étape facultative. Certaines transactions peuvent comporter des étapes facultatives selon les circonstances ou la configuration de votre système (pourboires, retraits, etc.).</li> <li>2. Cette étape dépend d'un choix précédent. Un bon exemple de ceci est le choix entre le client qui glisse ou insère sa carte de crédit et vous qui entrez manuellement les renseignements de la carte.</li> </ol>		
<b>Remarque :</b> cet encadré légèrement grisé peut aussi vous renvoyer à une autre transaction dont les étapes ont déjà été indiquées. Les transactions de ce type sont composées de plusieurs étapes qui les rendent trop longues pour être incluses dans chaque procédure qui les propose. Un bon exemple de ceci est une transaction Air Miles.		
Les étapes figurant dans un encadré blanc comme celui-ci font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.		
PASSER L'APPAREIL AU CLIENT OU À L'OPÉRATEUR		
Passez l'appareil à la personne indiquée, de sorte qu'elle puisse effectuer les étapes requises.		

## Exécution des transactions

Quelques transactions ne s'afficheront que si certaines options sont activées sur votre système ou si votre client ou vous sélectionnez une certaine option pendant une transaction. C'est pourquoi on mentionne ces transactions fréquentes et facultatives ici et on y fait référence tout au cours de la *Section 4 – Transactions financières*.

### Transactions courantes

Ces transactions sont les modes de paiement offerts sur le terminal TD Generation. Vous verrez peut-être certaines des transactions suivantes ou l'ensemble d'entre elles : par exemple, il se peut que l'option de mode de paiement par effleurement d'une carte de crédit ou de débit ne s'affiche pas. Cela dépend si cette fonctionnalité est activée sur votre terminal.

#### Comment dois-je traiter une transaction par insertion d'une carte de crédit?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le client a inséré une carte de crédit à puce.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrée NIP	Le client entre son <b>NIP</b> , puis appuie sur <b>OK</b> .	--

#### Comment dois-je traiter une transaction par glissement d'une carte de crédit?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le client a glissé la bande magnétique de sa carte de crédit.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrée NIP	Le client entre son <b>NIP</b> , puis appuie sur <b>OK</b> .	Sauf en cas de problème, la transaction s'exécute, puis le reçu s'imprime. La signature du client est exigée.

#### Comment dois-je traiter une transaction par insertion ou glissement d'une carte de débit?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le client a glissé ou inséré une carte de débit.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Sélection du compte	Le client sélectionne le compte duquel les fonds seront retirés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CHÈQUE</b></li> <li>• <b>ÉPARGNE</b></li> </ul>	--
Entrée NIP	Le client entre son <b>NIP</b> , puis appuie sur <b>OK</b> .	Le terminal amorce le processus d'autorisation.
XX,XX \$ Approuvé	--	Le client retire sa carte de débit.

### Comment dois-je traiter une transaction par carte de débit ou de crédit sans contact?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le client effleure le lecteur avec sa carte de crédit ou de débit. Il est possible que cette option de transaction ne soit pas activée sur votre terminal. Sa disponibilité sera établie au moment de l'installation.



- Vous verrez cette option seulement si le montant total de la transaction est inférieur à la limite assignée à votre terminal.
- Cette option ne s'affiche pas pour les transactions amorcées par saisie manuelle.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Veillez patienter	Le client <b>effleure</b> l'écran avec sa carte de débit ou de crédit sans contact.	La transaction s'exécutera et le client aura l'option d'imprimer un reçu.

### Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte de crédit?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles vous, le commerçant, devez entrer manuellement les renseignements de la carte de crédit.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
XXXXXXX Entrer no compte Sur le clavier NIP	Entrez le <b>numéro du compte</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
XXXXXXX Entrer date exp. Sur le clavier NIP	Entrez la <b>date d'expiration</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit d'une valeur à quatre chiffres.
XXXXXXX L'impression manuelle de la carte est requise Continuer?	Vous devez sélectionner l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Si vous sélectionnez <b>NON</b> , la transaction sera annulée.
XXXXXXX Entrer DVC de carte	Entrez le <b>numéro DVC</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à quatre chiffres. Il s'agit d'une étape facultative dépendante de vos paramètres.

## Transactions facultatives

Ces transactions dépendent des fonctions qui sont activées sur votre terminal. Aucune, une, quelques-unes ou l'ensemble des transactions suivantes pourraient s'afficher. Si vous souhaitez en activer une, quelques-unes ou l'ensemble de celles-ci sur votre terminal, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.



- Selon le type de terminal (Generation, HSPA ou Wi-Fi), certaines de ces fonctions pourraient ne pas être offertes.

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur?		
Les codes de substitution de superviseur sont des codes et des mots de passe servant à accéder à des transactions à accès restreint. Votre terminal peut demander un code de substitution de superviseur pour exécuter n'importe quelle transaction.		
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer code superviseur	Entrez le <b>code de superviseur</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrer mot de passe de superviseur	Entrez le <b>mot de passe de superviseur</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--

Comment puis-je créer manuellement des numéros de facture?		
Votre terminal peut demander un numéro de facture pour exécuter n'importe quelle transaction financière. Ces étapes devraient s'afficher si l'on vous demande d'entrer ces renseignements manuellement.		
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
No facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> sous le format requis par votre entreprise, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit d'un réglage facultatif; il est requis uniquement si l'option d'attribution des numéros de facture automatiques est désactivée.  Pour activer ou modifier ce réglage, appelez le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au <b>1 800 363-1163</b> .

Comment puis-je traiter un retrait?		
Cette option est offerte au client pendant une transaction par carte de débit. Il peut alors ajouter au prix de l'achat un montant à retirer en espèces. Elle ne sera affichée que si les retraits sont activés sur votre terminal.		
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Retrait	Le client décide s'il veut effectuer un retrait : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
Retrait/Sélection du montant/Entrée	Le client sélectionne un montant de retrait parmi les options à l'écran : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>XX,XX \$</b></li> <li>• <b>XX,XX \$</b></li> <li>• <b>XX,XX \$</b></li> </ul> OU <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrer une valeur en dollars</b></li> </ul>	On peut personnaliser les montants de retrait affichés ou définir la saisie manuelle.  Pour activer ou modifier ce réglage, appelez le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au <b>1 800 363-1163</b> .

Achat	XX,XX \$	Le client confirme que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	L'option de pourboire ne s'affichera que si elle est activée sur votre terminal.
Pourboire (facultatif)	XX,XX \$		
Retrait	XX,XX \$		
Total	XX,XX \$		

### Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte-cadeau?

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le commerçant doit entrer manuellement les renseignements de la carte-cadeau. Elle ne sera affichée que si les cartes-cadeaux sont activées sur votre produit TD Generation.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer no compte	Entrez le <b>numéro du compte</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.

### Comment puis-je traiter un pourboire?

Comme certaines entreprises ne sont pas associées à des pourboires (magasin au détail, cinémas, etc.), cette option ne s'affichera que si les pourboires sont activés sur votre terminal.

Veillez noter que de nombreuses options de pourboire peuvent être configurées sur votre terminal. Voici un bon exemple qui incorpore plusieurs des options. Si vous souhaitez modifier vos options de pourboire, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Option de pourboire 1. 10 % (XX,XX \$) 2. 20 % (XX,XX \$) 3. 30 % (XX,XX \$) 4. Autre montant 5. Pas de pourboire	Le client choisit l'option de pourboire souhaitée ( <b>1, 2, 3, 4</b> ou <b>5</b> ).	<b>Les options 1, 2 et 3</b> sont des pourcentages fixes; le montant en dollars calculé est indiqué dans l'espace adjacent au pourcentage. La valeur en dollars peut aussi être un montant prédéterminé.  Ces montants (dollars ou pourcentages) sont configurés au moment de l'installation. Pour modifier ces réglages, appelez le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au <b>1 800 363-1163</b> . <b>L'option 4</b> permet au client de choisir un pourboire en pourcentage ou en dollars, puis d'entrer un montant personnalisé.  <b>L'option 5</b> permet au client de ne pas laisser de pourboire.
<b>OPTION 4</b>		
Si le client choisit l'option 4, procédez comme suit.		
Option de pourboire	Le client dispose de deux choix associés aux pourboires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>\$</b> pour une valeur de pourboire en dollars</li> <li>• <b>%</b> pour une valeur de pourboire en pourcentage</li> </ul>	Si le client ne souhaite pas laisser de pourboire, il peut choisir cette option et indiquer zéro.
Montant du pourboire	Le client entre le <b>montant du pourboire</b> .	Le client entre le <b>pourboire</b> , puis appuie sur <b>OK</b> .

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

Achat	XX,XX \$	Le client confirme que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
Pourboire	XX,XX \$		
Retrait (facultatif)	XX,XX \$		
Total OK?	XX,XX \$		

### Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte fidélité?




Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le commerçant doit entrer manuellement les renseignements de la carte fidélité. Elle ne sera affichée que si les cartes fidélité sont activées sur votre terminal.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer no compte	Entrez le <b>numéro du compte</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.
Entrer date exp. mm/aa	Entrez la <b>date d'expiration</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à quatre chiffres.

### De quelle façon dois-je traiter un paiement divisé?

Cette méthode est utilisée pour traiter les transactions dans le cadre desquelles le client décide de régler sa facture en utilisant au moins deux modes de paiement différents. Pour activer cette fonction, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants TD, au numéro **1-800-363-1163**.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrez le montant du paiement. XX,XX \$	Entrez le <b>montant du paiement</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Entrez le montant du paiement partiel.
Paiement : XX,XX \$ Solde à payer : XX,XX \$	Cliquez sur la <b>flèche « Précédent »</b> ou sur <b>OK</b> .	Si les données entrées sont exactes, cliquez sur <b>OK</b> . Sinon, cliquez sur la <b>flèche « Précédent »</b> .
Carte de crédit/débit Carte-cadeau (facultatif) Argent comptant	Sélectionnez le <b>mode de paiement</b> et cliquez sur <b>OK</b> .	Le client choisit la façon dont il souhaite régler le montant partiel.  Le mode de paiement par carte-cadeau n'apparaît que si vous acceptez ces cartes.
Mode de paiement Montant du paiement XX,XX \$	Cliquez sur la <b>flèche « Précédent »</b> ou sur <b>OUI</b> .	Si le montant et le mode de paiement sont exacts, cliquez sur <b>OUI</b> . Sinon, cliquez sur la <b>flèche « Précédent »</b> .

## Exécution des transactions financières

### Comment puis-je différencier les types d'achat?

La transaction la plus courante que vous exécuterez sur le terminal est un achat. Selon votre type d'entreprise, vous utiliserez l'une des deux options d'achat ou les deux. Voici les différentes options :

**Achat** : ce type d'achat se produit lorsque le client est physiquement présent dans votre magasin au moment de la transaction et qu'il utilise le terminal. Les transactions effectuées dans les épiceries ou les restaurants sont de bons exemples d'utilisation de cette option.

**Achat par correspondance ou par téléphone** : ce type d'achat se produit lorsque le client n'est pas présent dans votre magasin et qu'il passe sa commande par correspondance ou par téléphone. Une entreprise d'achat par correspondance ou par téléphone utiliserait cette option.

- ! • Assurez-vous d'utiliser la bonne option d'achat, sinon les codes de transaction transmis aux sociétés émettrices des cartes seront erronés.
- Si vous recevez un message d'erreur à ce moment, veuillez vous reporter à la *Section 7 – Dépannage*.

Comment dois-je traiter un achat par carte de crédit?		
Cette transaction sert à traiter les achats par carte de crédit. Elle peut inclure l'une ou l'autre des étapes facultatives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Air Miles</li> <li>• Pourboire</li> </ul>		
NAVIGATION		
 Bureau -> <b>Achat</b>		
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
Montant du paiement	Sélectionnez <b>DIVISER</b> ou <b>PAYER</b> .	Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez <b>PAYER</b> . Sinon, sélectionnez <b>DIVISER</b> .
PAIEMENTS DIVISÉS		
Si les étapes d'un paiement divisé doivent être suivies pour la transaction, veuillez vous reporter à <i>De quelle façon dois-je traiter un paiement divisé?</i> , à la page 32.		
AIR MILES		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
PASSER L'APPAREIL AU CLIENT		
Confirmation du client XX,XX \$ OK?	Le client confirme que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
POURBOIRE		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives au pourboire, veuillez vous reporter à la page 31.		
XX,XX \$ Insérer/ glisser/effleurer la carte Saisie manuelle	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser/Effleurer</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	Le client sélectionne la manière dont il utilisera sa carte de crédit.
INSÉRER/GLISSER LA CARTE DE CRÉDIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'insertion ou au glissement d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 28.		
EFFLEURER LA CARTE DE CRÉDIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'effleurement d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 29.		
SAISIE MANUELLE DE CARTE DE CRÉDIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 29.		

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR		
XX,XX \$ Approuvé Imprimer le reçu?	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OUI</b>, imprimer le reçu</li> <li>• <b>NON</b>, et conclure la transaction</li> </ul>	Si le montant de l'achat est supérieur au seuil établi, vous ne verrez pas cette étape. Si vous n'imprimez pas le reçu, vous passerez tout de même à l'étape suivante.
<Société émettrice de carte de crédit> XX,XX \$ Approuvé Retirer la carte Passer l'appareil à l'opérateur	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. S'il reste un solde à régler, retournez à l'écran lié au montant du paiement.

### Comment dois-je traiter un achat par carte de débit?

Cette transaction sert à traiter les achats par carte de crédit. Elle peut inclure l'une ou l'autre des étapes facultatives suivantes :

- Air Miles
- Pourboire
- Retrait

#### NAVIGATION



Bureau -> **Achat**

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
Montant du paiement	Sélectionnez <b>DIVISER</b> ou <b>PAYER</b> .	Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez <b>PAYER</b> . Sinon, sélectionnez <b>DIVISER</b> .

#### PAIEMENTS DIVISÉS

Si les étapes d'un paiement divisé doivent être suivies pour la transaction, veuillez vous reporter à De quelle façon dois-je traiter un paiement divisé?, à la page 32.

#### AIR MILES

Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 41.

#### PASSER L'APPAREIL AU CLIENT

Confirmation du client XX,XX \$ OK?	Le client confirme que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OUI</b></li> <li>• <b>NON</b></li> </ul>	--
---	--	----

#### POURBOIRE

Si votre transaction nécessite les étapes relatives au pourboire, veuillez vous reporter à la page 31.

XX,XX \$ Insérer/Glisser la carte/Effleurer la carte Saisie manuelle	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser/Effleurer</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	Le client sélectionne la manière dont il paiera.
--	--	--

INSÉRER OU GLISSER UNE CARTE DE DÉBIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'insertion ou au glissement d'une carte de débit, veuillez vous reporter à la page 28.		
EFFLEURER UNE CARTE DE DÉBIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'effleurage d'une carte de débit, veuillez vous reporter à la page 29.		
RETRAIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives au retrait, veuillez vous reporter à la page 30.		
PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR		
XX,XX \$ Approuvé Imprimer le reçu?	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OUI</b>, imprimer le reçu</li> <li>• <b>NON</b>, et conclure la transaction</li> </ul>	Si le montant de l'achat est supérieur au seuil établi, vous ne verrez pas cette étape.  Si vous n'imprimez pas le reçu, vous passerez tout de même à l'étape suivante.
XX,XX \$ Approuvé Retirer la carte Passer l'appareil à l'opérateur	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.  S'il reste un solde à régler, retournez à l'écran lié au montant du paiement.

### Comment puis-je traiter un achat par correspondance ou par téléphone?

Cette option sert à traiter les achats lorsque les renseignements de la carte sont transmis par téléphone ou par correspondance.

#### NAVIGATION



Bureau -> **Achat par correspondance ou par téléphone**

OU

Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Achat par correspondance ou par téléphone

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
AIR MILES		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
Entrer no compte	Entrez le <b>numéro du compte</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
Entrer date exp. mm/aa	Entrez la <b>date d'expiration</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Cette valeur peut comporter jusqu'à quatre chiffres.
Entrer DVC de carte	Entrez le <b>numéro DVC</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Cette valeur figure au dos de la carte de crédit et peut comporter jusqu'à quatre chiffres.  Il s'agit d'une étape facultative dépendante de vos paramètres.
XX,XX No aut. #####	\$ --	--
XX,XX \$ Autorisation XX,XX	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

## Comment puis-je imposer une passation d'achat par correspondance ou par téléphone?

Cette option est utilisée lorsqu'un achat n'est pas consigné dans le terminal, mais que vous avez reçu un code d'autorisation ou téléphoné et reçu une autorisation verbale de procéder.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Passation impos. ->, puis sélectionnez une option :

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
<b>AIR MILES</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
<b>ACHATS PAR CORRESPONDANCE OU PAR TÉLÉPHONE</b>		
Entrer no compte	Entrez le <b>numéro de compte à neuf chiffres</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du numéro de la carte de crédit; cela s'applique uniquement aux achats par correspondance ou par téléphone.
Entrer date exp. mm/aa	Entrez la <b>date d'expiration</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>TOUTES LES AUTRES TRANSACTIONS</b>		
\$#.## Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE DE CRÉDIT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 29.		
N° d'autorisation  XX,XX \$ No aut. (Code d'autorisation)	Sélectionnez si vous voulez entrer ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Espace</b></li> <li>• <b>Symbole</b></li> </ul> Entrez ou épelez ensuite le numéro d'autorisation, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Entrez le code d'autorisation que vous avez reçu auparavant. Celui-ci pourrait provenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une autorisation téléphonique;</li> <li>OU</li> <li>• d'un reçu dont vous avez imposé la passation</li> </ul> Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

## Comment puis-je traiter un remboursement?

Cette transaction sert à traiter les retours en magasin et à rembourser l'achat sur la carte de crédit du client.

Si vous souhaitez désactiver la fonction de passation imposée ou la protéger au moyen du mot de passe d'un superviseur, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants TD, au numéro 1-800-363-1163.

NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal -> <b>Débit/Crédit</b> -> Remboursement	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
No facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il est possible que vous ne voyiez pas cette option. Elle dépend des paramètres pour votre entreprise.
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>AIR MILES</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
PASSER L'APPAREIL AU CLIENT		
XX,XX \$ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte	Le client décide la manière dont il utilisera sa carte. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser/ Effleurer la carte</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
INSÉRER OU GLISSER LA CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'insertion ou au glissement d'une carte de crédit ou de débit, veuillez vous reporter à la page 28.		
EFFLEURER UNE CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'effleurement d'une carte de crédit ou de débit, veuillez vous reporter à la page 29.		
SAISIE MANUELLE DE CARTE DE CRÉDIT		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 29.		
PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR		
XX,XX \$ Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

## Comment puis-je annuler une transaction?

Cette option sert à retirer du terminal une transaction précédemment entrée.

NAVIGATION		
	Bureau -> <b>Annuler</b> , puis sélectionnez l'une des options suivantes :	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat en argent comptant</li> <li>• Remboursement en argent comptant</li> <li>• Achat par correspondance ou par téléphone</li> <li>• Préautorisation/Note non complétée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compl. de préaut./Fermer note</li> <li>• Autor. incrémentielle/ Augmenter note</li> <li>• Achat</li> <li>• Remboursement</li> </ul>
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer no repère	Entrez le <b>numéro de repère</b> figurant sur le reçu de la transaction à annuler, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Entrez le numéro de repère figurant sur le reçu de la transaction à annuler.

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

No repère ## Type de transaction <Numéro de la carte de crédit> <Date> <Heure> X,XX \$ FACT. : ## Code : Aut. : #####	Confirmez la transaction à annuler : -- <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>NON</b></li><li>• <b>OUI</b></li></ul>	
XX,XX \$ Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li><li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li></ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

## Préautorisations et notes (facultatif)

Selon votre type d'entreprise, il se peut que vous utilisiez les notes ou les préautorisations. Ces transactions sont très semblables; seules quelques différences mineures les distinguent.

### Qu'est-ce qu'une note?

On utilise habituellement cette transaction dans les bars et les restaurants pour ouvrir et suivre une note au client pendant sa visite à l'établissement du commerçant. L'option de note comporte quatre étapes :

- Ouvrir
- Valeurs d'incrément (option facultative, selon que le client veut augmenter ou non le montant de la note)
- Facture
- Fermer (avec ou sans pourboire)

### Qu'est-ce qu'une préautorisation?

Cette transaction est habituellement utilisée par les hôtels, les restaurants offrant la livraison et les entreprises de location de voitures. Typiquement, le commerçant vérifiera qu'il y a suffisamment de marge sur la carte de crédit du client pour couvrir le montant de l'achat avant d'imputer le montant réel de la transaction à un moment ultérieur. L'option de préautorisation comporte trois étapes :

- Ouvrir
- Valeurs d'incrément (option facultative, selon que le client veut augmenter ou non le montant préautorisé)
- Fermer (avec ou sans pourboire)

### Comment puis-je préautoriser une transaction ou ouvrir une note?

Cette transaction sert à réserver des fonds sur le compte du titulaire de carte. Le montant de la transaction sera réglé ultérieurement par une préautorisation ou une note.



- Si la transaction est utilisée dans une situation où un client a une note en cours, la procédure du terminal devrait alors être réglée à Note plutôt qu'à Préaut. Vous devez appeler le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD afin d'apporter cette modification.

#### NAVIGATION



Bureau -> **Préautorisation** ou **Note non complétée**

OU

Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Préautorisation ou Note non complétée

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
<b>AIR MILES (GLISSEMENT OU SAISIE MANUELLE)</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
XX,XX \$ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte Saisie manuelle	Le client décide la manière dont il utilisera sa carte. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser/ Effleurer la carte</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>INSÉRER OU GLISSER LA CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'insertion ou au glissement d'une carte de crédit ou de débit, veuillez vous reporter à la page 28.		
<b>EFFLEURER UNE CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'effleurement d'une carte de crédit ou de débit, veuillez vous reporter à la page 29.		
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE DE CRÉDIT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 29.		
<b>PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR</b>		
XX,XX \$ Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je augmenter la limite d'un montant préautorisé ou d'une note?

Cette transaction sert à réserver des fonds supplémentaires sur le compte du titulaire de carte pour une préautorisation ou une note.

#### NAVIGATION



Bureau -> **Autorisation incrémentielle** ou **Augmenter note**

OU

Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Autorisation incrémentielle ou Augmenter note

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
No facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Le numéro de facture est identifié sous <b>No fact.</b> sur le reçu de l'autorisation ou de la note non complétée d'origine.
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<Numéro de la carte de crédit> Autorisé XX,XX Valeurs d'incrément XX,XX Total XX,XX OK?	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ No aut. #####	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Le reçu s'imprime avec le montant supplémentaire.

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

### Comment puis-je facturer une note?

Cette transaction sert à facturer la note d'un client. Cette transaction n'est pas utilisée pour les préautorisations.

#### NAVIGATION



Bureau -> **Facturer une note**

OU

Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Facturer une note

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
No facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Le numéro de facture est identifié sous No fact. sur le reçu de la note non complétée d'origine.
<b>AIR MILES (GLISSEMENT OU SAISIE MANUELLE)</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la section Air Miles de <i>Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?</i> à la page 41.		
Achat total XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
<Numéro de la carte de crédit> No facture Note non complétée Total OK? XX,XX XX,XX	Confirmez que le montant est exact : • <b>NON</b> • <b>OUI</b>	--
XX,XX \$ Approuvé	--	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le client peut ajouter un pourboire (si cette option est offerte) et signer sa copie.

### Comment puis-je terminer une préautorisation ou fermer une note?

Cette transaction sert à fermer une préautorisation ou une note d'un client et à laisser un pourboire.

#### NAVIGATION



Bureau -> **Compl. de préaut. ou Fermer note**

OU

Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Compl. de préaut. ou Fermer note

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
No facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Le numéro de facture est identifié sous <b>No fact.</b> sur le reçu de la note non complétée d'origine.
Entrer nouveau montant ##,## \$	Saisissez le <b>nouveau montant</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>POURBOIRE</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives au pourboire, veuillez vous reporter à la page <b>31</b> .		
<Numéro de la carte de crédit> No facture Autorisé Valeurs d'incrément Total OK? XX,XX XX,XX	Confirmez que le montant est exact : • <b>NON</b> • <b>OUI</b>	--

Transaction terminée	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.
----------------------	--	--

## Air Miles (facultatif)

### Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles? (facultatif)



Cette option sert à traiter un achat qui donne une récompense Air Miles au client.



- Les transactions Air Miles ne sont possibles que sur les terminaux HSPA et Wi-Fi.
- Votre siège social vous fournira tous les renseignements concernant les récompenses Air Miles que vous offrez, par exemple : les offres de base, les multiplicateurs ou les offres en prime.
- Vous ne verrez cette fonctionnalité que si votre terminal est configuré de sorte à accepter Air Miles.
- Si le client n'a pas de carte Air Miles, traitez simplement la transaction d'achat par l'intermédiaire de votre caisse enregistreuse.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Trans. comptant** -> Achat en argent comptant  
 OU  
 Bureau -> **Achat en argent comptant**

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant total de l'achat.
Glisser la carte AIR MILES	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
SAISIE MANUELLE		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option de saisie manuelle à l'étape précédente.		
Entrer no AirMiles	Entrez le <b>numéro du compte</b> Air Miles, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit d'un nombre à onze chiffres.
Sélectionner l'offre de base <Offre 1> <Offre 2>	Sélectionnez l' <b>offre de base</b> applicable à l'achat du client.	L'offre de base dépend du montant d'argent que le client dépense dans votre entreprise. Le nombre d'offres affichées est variable. Il dépend du nombre permis par votre entreprise.
<No offre> Entrer montant net	Entrez le <b>montant de l'achat</b> pour y appliquer cette offre de base, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Selon ce qu'aura acheté le client, on pourra appliquer tout le montant de l'achat ou seulement une partie de celui-ci aux récompenses Air Miles.  Dans une pharmacie par exemple, il se peut que les récompenses Air Miles ne s'appliquent qu'aux ordonnances et non aux articles divers. Il vous faudrait alors entrer ici uniquement le montant total des ordonnances.

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

Sélectionner le multiplicateur (facultatif)	Sélectionnez le multiplicateur <b>pertinent</b> .	Cet écran vous permet d'appliquer le multiplicateur pertinent aux récompenses Air Miles acquises pour cette offre.
* Si votre entreprise propose plusieurs offres de base, vous serez ramené à l'écran de la première offre de base, tandis qu'un astérisque (*) sera apposé à côté de l'offre que vous venez de quitter. Vous pouvez sélectionner une autre offre de base applicable ou appuyer sur <b>TERMINÉ</b> pour passer à la prochaine étape.		
<b>ENTRER L'OFFRE EN PRIME</b>		
Vous verrez ces options si votre entreprise propose des offres en prime.		
Entr. code offre boni	Entrez l' <b>offre en prime</b> correspondant à cette offre, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Les codes de prime sont basés sur le nombre de produits achetés auxquels est associée une récompense Air Miles.  Par exemple, un carton de lait vaut un mille Air Miles. (facultatif)
Code = <code> Entrer quantité (facultatif)	Entrez la <b>quantité</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Permet d'entrer une quantité pour le code de prime. Si vous voulez entrer d'autres codes de prime, appuyez sur <b>OK</b> ; vous reviendrez à l'invite des codes de prime.
* Si votre entreprise propose plusieurs codes d'offres en prime, vous reviendrez à l'écran de l'offre des codes de prime. Vous pouvez entrer une autre offre de base applicable ou appuyer sur <b>OK</b> pour passer à la prochaine étape.		
<b>ENTRÉE MANUELLE</b>		
Vous verrez ces options si votre entreprise propose l'entrée manuelle des points associés à une offre de code de prime.		
Entrer code superviseur	Entrez le <b>code de superviseur</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrer mot de passe de superviseur	Entrez le <b>mot de passe de superviseur</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrée manuelle Entrer points bonis	Entrez les <b>points Air Miles</b> à attribuer au client (jusqu'à 999), puis appuyez sur <b>OK</b> .  OU N'entrez <b>rien</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> ; aucun point ne sera alors attribué.	--
 XX,XX \$		--
		Le montant total de l'achat s'affichera.

### Comment dois-je traiter un remboursement en argent comptant avec Air Miles? (facultatif)

Cette option sert à traiter un remboursement qui donne une récompense Air Miles au client. Les renseignements dont vous devez disposer pour cette procédure figurent sur le reçu. Il vous faudra les éléments suivants :

- le montant en dollars de chaque récompense Air Miles
  - les renseignements relatifs à l'offre de base
  - le multiplicateur de l'offre de base
  - l'offre en prime
  - le code de l'offre en prime
-  Les transactions Air Miles ne sont possibles que sur les terminaux HSPA et Wi-Fi.
- Vous ne verrez cette fonctionnalité que si votre terminal est configuré de sorte à accepter Air Miles.
  - Si le client n'a pas de carte Air Miles, traitez simplement la transaction de remboursement par l'intermédiaire de votre caisse enregistreuse.



Bureau -> Menu principal -> **Trans. comptant** -> Remboursement en argent comptant  
OU

Bureau -> **Remboursement en argent comptant**

Veillez suivre les instructions de la section *Comment puis-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 40, puisqu'elles sont identiques.

## Cartes-cadeaux (facultatif)



Les cartes-cadeaux sont une fonctionnalité facultative sur le terminal. Si votre entreprise propose des cartes-cadeaux, des transactions particulières permettent de les utiliser. Pour toute transaction par carte-cadeau, vous devez utiliser l'icône de **carte-cadeau** ou l'icône d'**échange au moyen d'une carte-cadeau**. Vous trouverez ci-dessous la liste des différentes cartes-cadeaux actuellement acceptées par le terminal TD Generation, ainsi que les transactions disponibles pour celles-ci.



- Le terminal Generation n'accepte que les cartes-cadeaux TD.
- Les terminaux HSPA et Wi-Fi acceptent les cartes-cadeaux TD et Givex.

### TD et Givex

Activation	Annuler	Valeurs d'incrément
Rajustement	Inscription de chèque-cadeau	Post-autorisation
Vérification du solde	Retrait forcé	Échange
Transfert de solde	Préautorisation forcée	Paiement de transaction



- Chaque type de transaction dispose de l'option de substitution de superviseur.
- Si votre entreprise est membre du programme de carte-cadeau Valuelink, veuillez vous reporter au **guide du commerçant Valuelink TD Generation**.

## Comment puis-je activer une carte-cadeau?

Cette transaction crée un compte et charge un montant sur la carte-cadeau.



- Assurez-vous de compenser le coût de la carte-cadeau par une transaction financière (c.-à-d. carte de débit, carte de crédit ou argent comptant).
- On ne peut pas l'utiliser pour ajouter de l'argent sur une carte déjà activée, mais uniquement sur une nouvelle carte qui n'a pas encore été activée.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Activation

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Carte libellée?	Vous devez sélectionner l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Sélectionnez <b>NON</b> s'il s'agit d'une carte-cadeau ouverte qui vous permet d'entrer différents montants. (Non libellée). Sélectionnez <b>OUI</b> s'il s'agit d'un montant prédéterminé. (Libellée).
<b>CARTE-CADEAU NON LIBELLÉE</b>		
Si vous avez sélectionné <b>NON</b> à l'étape précédente, suivez ces instructions.		
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Entrez le montant que vous voulez ajouter à la nouvelle carte-cadeau.

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
Confirmer montant XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je échanger une carte-cadeau?

Cette option permet à un titulaire de carte de payer des biens et des services avec les fonds disponibles sur une carte-cadeau acceptée.

#### NAVIGATION

 Bureau -> **C.-C. Échanger**  
OU  
Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Éch. carte-cad.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
<b>SOLDE RÉSIDUEL</b>		
S'il reste un solde dû, on vous demandera de l'entrer.		
XX,XX \$ No aut. Partiellement/Approuvé	--	Il n'y avait pas suffisamment de fonds sur la carte-cadeau du client pour couvrir toute la transaction et il reste un solde à payer.

Montant dû : XX,XX \$ Sélectionner type paiement	Sélectionnez un type de paiement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Argent comptant</b></li> <li>• <b>Crédit/Débit</b></li> <li>• <b>Carte-cadeau</b></li> </ul>	Sélectionnez la manière dont le client souhaite payer le solde. Prenez note que le client doit sélectionner <b>l'une</b> des options suivantes pour payer le solde.
<b>ARGENT COMPTANT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'option de paiement en argent comptant à l'étape précédente.		
L'opérateur encaisse l'argent comptant Montant XX,XX \$	Une fois l'argent comptant encaissé, sélectionnez <b>CONTINUER</b> .	Les reçus du client et du commerçant s'impriment. Le reçu indique tout solde impayé.
<b>CARTE DE CRÉDIT OU DE DÉBIT</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie d'une carte de crédit ou de débit, veuillez vous reporter à la page 28.		
<b>CARTE-CADEAU</b>		
Cette transaction est similaire à tout autre achat par carte-cadeau. Suivez les étapes relatives à une carte-cadeau indiquées précédemment dans cette procédure.		
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je créer un numéro manuel de carte-cadeau?

Cette transaction produit un numéro de carte-cadeau sur le reçu à utiliser à la place d'une carte-cadeau physique.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Inscrip chèque-cadeau

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Entrez le montant du chèque-cadeau.
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je vérifier le solde d'une carte-cadeau?

Cette transaction permet au titulaire d'une carte-cadeau d'en vérifier le solde.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Cons. du solde

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
--------	---------	-------------

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
No aut. # Approuvé	--	Le reçu s'imprime et indique le solde de la carte-cadeau. La transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je donner à un client le solde de sa carte-cadeau en argent comptant?

Cette transaction permet au titulaire de carte de recevoir de l'argent comptant pour une valeur disponible sur la carte-cadeau.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Retrait forcé

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
<b>PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR</b>		
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Le reçu s'imprime et indique le nouveau solde de la carte-cadeau après le retrait forcé. Donnez l'argent comptant au client. La transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je augmenter ou diminuer le solde d'une carte-cadeau?

Cette transaction vous permet d'augmenter la valeur chargée sur la carte-cadeau.



- Lorsque vous ajoutez des fonds, assurez-vous de toujours compenser le coût de la carte-cadeau par une transaction financière (c.-à-d. carte de débit, carte de crédit ou argent comptant).

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Valeurs d'incrément

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
--------	---------	-------------

Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Il s'agit du montant utilisé pour modifier le solde de la carte-cadeau.
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : • <b>NON</b> • <b>OUI</b>	--
XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • <b>Insérer/Glisser</b> • <b>Saisie manuelle</b>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b> Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
<b>PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR</b>		
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : • <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu • <b>TERMINER</b> et conclure la transaction	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je transférer le solde d'une carte-cadeau à une autre?

Cette transaction permet au titulaire de carte de transférer le solde d'une carte-cadeau à une autre.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Transfert de solde

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Glisser carte-cadeau d'origine	Entrez le compte de la carte de laquelle vous voulez transférer les fonds. • <b>Glisser</b> • <b>Saisie manuelle</b>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b> Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
Glisser nouvelle carte-cadeau	Entrez le compte de la carte vers laquelle vous voulez transférer les fonds. • <b>Glisser</b> • <b>Saisie manuelle</b>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b> Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : • <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu • <b>TERMINER</b> et conclure la transaction	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

### Comment puis-je annuler une transaction par carte-cadeau?

Cette option vous permet d'annuler une transaction par carte-cadeau exécutée par erreur.

#### NAVIGATION

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

 Bureau -> Menu principal -> <b>Carte-cadeau</b> -> Annuler		
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer no transaction	Entrez le <b>numéro de repère de la transaction</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce renseignement figure sur le reçu concerné.
Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
Carte-cadeau ##### No trans. : # OK?	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	--

### Comment puis-je réserver des fonds sur une carte-cadeau?

Cette transaction vous permet de bloquer des fonds disponibles sur la carte-cadeau. Il s'agit essentiellement de créer une préautorisation sur une carte-cadeau. Consultez la page 38 pour en savoir davantage au sujet des préautorisations.

#### NAVIGATION

 Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Préautorisation forcée

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>PASSER L'APPAREIL AU CLIENT</b>		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
XX,XX \$ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE-CADEAU</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 31.		
<b>PASSER L'APPAREIL À L'OPÉRATEUR</b>		

XX,XX \$ No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le client doit signer le reçu du commerçant.
---------------------------------------	--	---

### Comment puis-je débiter la carte-cadeau d'un client après avoir réservé des fonds?

Cette transaction débite le montant final après la réservation des fonds sur une carte-cadeau. Il s'agit essentiellement de fermer une préautorisation sur une carte-cadeau. Consultez la page 38 pour en savoir davantage au sujet des préautorisations.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Post-autorisation

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer no transaction	Saisissez le <b>numéro de repère</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	Celui-ci est situé sur le reçu de préautorisation.
Montant XX,XX \$	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
PASSER L'APPAREIL AU CLIENT		
Confirmation du client XX,XX \$	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
No aut. ##### Approuvé	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le client doit signer le reçu du commerçant.

### Que dois-je faire si un type de transaction n'est pas disponible dans le menu des cartes-cadeaux?

Dans ce cas, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163** afin de le faire ajouter.

## Cartes fidélité (facultatif)



HSPA



Wi-Fi

Les cartes fidélité sont une fonctionnalité facultative sur le terminal. Si votre entreprise propose des cartes fidélité, des transactions particulières permettent de les utiliser. Pour toute transaction avec carte fidélité, vous devez utiliser l'icône de carte fidélité.

Selon le type de carte fidélité, différents types de transactions seront disponibles. Les terminaux HSPA et Wi-Fi acceptent les cartes fidélité Givex seulement.

#### Givex

Récompense

Échange

Vérification du solde

Annuler



- Chaque type de transaction dispose de l'option de substitution de superviseur.
- Les transactions avec carte fidélité ne sont offertes que sur les appareils HSPA et Wi-Fi.

### Comment puis-je attribuer des points à un client?

Cette transaction permet au commerçant d'attribuer des points au compte de fidélité du client.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Fidélité** -> Récompense

OU

Bureau -> **Récompense de fidélité**

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Glisser la carte	Entrez la carte-cadeau de laquelle vous voulez transférer les fonds. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte fidélité, veuillez vous reporter à la page 32.		
Montant	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrer nombre d'unités	Entrez le <b>nombre d'unités achetées</b> associées au code, puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrer code promotion	Entrez le <b>code de promotion</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.
Montant approuvé Cumulé Solde	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu indique le nombre de points qui ont été attribués.

### Comment puis-je échanger les points d'une carte fidélité?

Cette transaction permet au client d'utiliser ses points de fidélité pour payer des biens ou des services.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Fidélité** -> Échange

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Glisser la carte	Entrez la carte-cadeau de laquelle vous voulez transférer les fonds. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte fidélité, veuillez vous reporter à la page 32.		

Entrer points	Entrez le <b>nombre de points à échanger</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Échangés : ## Solde : ####	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu s'imprime et indique le solde de points de la carte fidélité.

### Comment puis-je vérifier le solde de points sur la carte fidélité d'un client?

Cette transaction permet au client de vérifier son solde de points.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Fidélité** -> Vérification du solde

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Insérer/Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte fidélité, veuillez vous reporter à la page 32.		
Solde : ####	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu s'imprime et indique le solde de points de la carte fidélité.

### Comment puis-je annuler une transaction effectuée avec la carte fidélité?

Cette transaction vous permet de corriger une erreur sur la dernière transaction effectuée avec la carte fidélité.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Fidélité** -> Annuler

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Transaction <XXXXXXXXXX> No aut. ##### <Numéro de carte fidélité> OK?	Confirmez que le montant est exact : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ</b>		
Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte fidélité, veuillez vous reporter à la page 32.		

## SECTION 4 – TRANSACTIONS FINANCIÈRES

Solde	: ###	Vous avez deux options :	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu s'imprime et indique le solde de points de la carte fidélité.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RÉIMPRIMER</b> le reçu</li> <li>• <b>TERMINER</b> et conclure la transaction</li> </ul>	

### Que dois-je faire si un type de transaction n'est pas disponible dans le menu de fidélité?

Veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163** pour le faire ajouter.

## Reçus

### Reçu de carte de crédit

### Reçu de carte de débit

Les renseignements que vous utiliserez le plus fréquemment figurent sur les reçus ci-dessous.

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205		
****	ACHAT	****
12-21-2012		12:21:12
Acct # 452001****5097		Acct # 589297****2845
Exp Date 9/17	Card Type <b>VI</b> 2	Type carte <b>DP</b> 2
Nom: Jean Q Publique	VISA CREDIT	INTERAC
A0000000003101001		
Trace # 6		
Inv. # 5		
Auth # 75612		
TVR 000000000000TST		
TC 0E19785C8DAA97AC		
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
(00) APPROUVÉ-MERCI 4		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205		
****	ACHAT	****
12-21-2012		12:21:12
Acct # 589297****2845		Acct # 452001****5097
Compte Chequé	Card Type <b>VI</b> 2	Type carte <b>DP</b> 2
A00000000003101001	VISA CREDIT	INTERAC
Trace # 6		
Inv. # 5		
Auth # 75612		
		RRN 001006006
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
APPROUVÉ-MERCI 4		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

<p><b>1 – Type de transaction</b></p> <p><b>C</b> – Transaction en ligne par carte à puce</p> <p><b>CN</b> – Transaction NSR par carte à puce</p> <p><b>CO</b> – Transaction hors ligne par carte à puce</p> <p><b>M</b> – Transaction de carte magnétique entrée manuellement</p> <p><b>MC</b> – Reprise d’une transaction par carte à puce entrée manuellement</p> <p><b>RF</b> – Transaction de carte RFID</p> <p><b>S</b> – Transaction par glissement de carte magnétique</p> <p><b>SC</b> – Reprise d’une transaction par glissement de carte à puce. Toutefois, si cette transaction est qualifiée de transaction NSR, le système imprime le code SN</p> <p><b>SN</b> – Transaction NSR par glissement</p>	<p><b>2 – Type de carte</b></p> <p><b>AM</b> – American Express</p> <p><b>DP</b> – Débit</p> <p><b>DS</b> – Discover/Diners</p> <p><b>HB</b> – Hudson’s Bay</p> <p><b>JC</b> – JCB</p> <p><b>MC</b> – MasterCard</p> <p><b>PV</b> – Visa Debit</p> <p><b>RC</b> – RCS</p> <p><b>SR</b> – Sears</p> <p><b>VI</b> – Visa</p>
<p><b>3 – Renseignements sur la transaction</b></p> <p><b>No de repère</b> – Sert au rappel de la transaction sur le terminal</p> <p><b>No facture</b> – Le numéro de facture associé à cette transaction</p> <p><b>No aut.</b> – Le numéro d’autorisation associé à cette transaction</p>	<p><b>4 – Approbation</b></p> <p>*** Assurez-vous toujours que la transaction a été approuvée. ***</p>

**Remarque :** Si vous utilisez un code d’opérateur, celui-ci s’imprimera maintenant sur les reçus des transactions réglées au moyen d’une carte-cadeau ou d’une carte fidélité.

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure :

- de naviguer jusqu’aux écrans du *bureau* et du *menu principal* pour effectuer toutes les transactions sur votre terminal;
- d’effectuer la bonne transaction d’achat (Achat par rapport à Achat par correspondance ou par téléphone);
- d’effectuer d’autres transactions financières relatives aux préautorizations, aux notes, aux cartes-cadeaux, et plus encore.

Maintenant que vous savez comment effectuer des transactions, vous pouvez apprendre à utiliser les fonctions de rapport.



## Section 5

# Rapports

Dans cette section, nous vous apprendrons comment accéder aux fonctions de rapport du terminal TD Generation et comment les exécuter.

Utilisation du terminal TD Generation . . . . .	56
Comment lire les instructions? . . . . .	56
Exécution des instructions facultatives . . . . .	56
Impression des rapports . . . . .	56
Rapports jour ouvrable . . . . .	57
Rapports de lot . . . . .	59
Rapports personnalisés . . . . .	60
Création de rapports sur les cartes-cadeaux (facultatif) . . . . .	61
Rapports de cartes-cadeaux . . . . .	61
Création de rapports Air Miles (facultatif) . . . . .	62
Rapports Air Miles . . . . .	62
Sommaire . . . . .	62

## Utilisation du terminal TD Generation

À partir de l'écran du *bureau* ou du *menu principal*, vous pouvez accéder à toutes les transactions requises sur le terminal, et ce, de différentes manières.

### Comment lire les instructions?

Pour vous aider à trouver où sont situés l'icône et le menu sur le terminal, les instructions sont disposées en sections dans lesquelles on vous explique comment exécuter les transactions. Voici un exemple sur la manière de parcourir les rapports de cette section.

Titre du rapport		
	Description de la transaction.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les icônes indiquent les terminaux qui prennent en charge cette transaction</li> <li>• Conseil utile</li> <li>• Renseignements importants</li> </ul>	
NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal-> <b>Rapports</b> -> Rapports jour ouvrable Le volet de navigation vous indique comment trouver la transaction souhaitée. L'étape en gras est la dernière icône du processus; dans le cas présent, <b>Rapports</b> . L'icône figure aussi sur le côté gauche pour vous aider. Tout ce qui figure après l'entrée en gras est une option de menu que vous choisiriez après la sélection de l'icône.	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran.	Cette colonne vous montre ce que vous devez entrer pour continuer.	Cette colonne vous fournit une explication ou de l'information supplémentaire nécessaire ou utile à l'accomplissement de cette étape.
ÉTAPE FACULTATIVE/DÉPENDANTE		
Il y a deux raisons pour lesquelles vous verrez peut-être un encadré en grisé comme celui-ci :		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il s'agit d'une étape facultative. Certaines transactions peuvent comporter des étapes facultatives selon les circonstances ou la configuration de votre système, comme une substitution de superviseur.</li> <li>2. Cette étape dépend d'un choix précédent. Sélectionner l'une des nombreuses options de rapport que vous désirez consulter constitue un exemple de ces étapes facultatives.</li> </ol>		
<b>Remarque :</b> Cet encadré légèrement grisé peut aussi vous renvoyer à une autre transaction dont les étapes ont déjà été indiquées. Les transactions de ce type sont composées de plusieurs étapes qui les rendent trop longues pour être incluses dans chaque procédure qui les propose.		
Les étapes figurant dans un encadré blanc comme celui-ci font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.		

## Exécution des instructions facultatives

Quelques options ne s'afficheront que si certaines fonctions sont activées sur votre système (comme les codes de substitution de superviseur); vous vous familiariserez très rapidement avec ces options. Les instructions facultatives se trouvent dans la *Section 4 – Transactions financières* pour vous aider.

## Impression des rapports

Les options de production de rapports suivantes ont été divisées en deux groupes distincts, soit **Jour ouvrable** et **Personnalisés**. Vous aurez accès à tous les rapports jour ouvrable, mais peut-être pas à tous les rapports personnalisés. Pour toute question concernant l'ajout de rapports personnalisés à votre terminal, veuillez appeler le Service d'assistance des Solutions aux Commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

**Remarque :** Avant d'exécuter vos rapports, assurez-vous qu'il y a suffisamment de papier dans le terminal.

## Rapports jour ouvrable

Ces rapports concernent toutes les transactions effectuées au cours du jour ouvrable courant, peu importe le nombre de lots qui ont été fermés.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Rapports** -> Rapports jour ouvrable ->, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Détails du terminal
- Bilan du terminal
- Sous-totaux journaliers
- Détails opérateur
- Bilan opérateur
- Statut préaut.note
- Préautorisation/Note non complétée
- Totaux pourboires
- Différés non réglés
- Taux des retraits
- Totaux des rabais

### INVITE

### DONNÉES

### EXPLICATION

#### DÉTAILS DU TERMINAL

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails du terminal.

Sélectionner option de rapport

Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports :

- **AFFICHER**
- **IMPRIMER**

Ce rapport présente les détails des transactions :

- Par type de carte
- Pour le jour ouvrable courant

#### BILAN DU TERMINAL

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Bilan du terminal.

Sélectionner option de rapport

Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports :

- **AFFICHER**
- **IMPRIMER**

Ce rapport présente les détails des transactions :

- Par type de carte
- Pour le jour ouvrable courant

#### SOUS-TOTAUX JOURNALIERS

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Sous-totaux journaliers.

Entrer le code d'opérateur

Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Code d'opérateur**
- **0**

et appuyez sur **OK**.

Ce rapport présente les détails des transactions :

- Par code d'opérateur
- Pour le jour ouvrable courant

#### DÉTAILS OPÉRATEUR

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails opérateur.

Entrer le code d'opérateur

Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Code d'opérateur**
- **0**

et appuyez sur **OK**.

Ce rapport présente les détails des transactions :

- Par type de carte (y compris les totaux et les renseignements relatifs aux cartes-cadeaux)
- Par code d'opérateur
- Pour le jour ouvrable courant

Sélectionner option de rapport

Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports :

- **AFFICHER**
- **IMPRIMER**

--

## SECTION 5 – RAPPORTS

<b>BILAN OPÉRATEUR</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Bilan opérateur.		
Entrer le code d'opérateur Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code d'opérateur</b></li> <li>• <b>0</b></li> </ul> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente les détails des transactions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte (y compris les totaux et les renseignements relatifs aux cartes-cadeaux)</li> <li>• Par code d'opérateur</li> <li>• Pour le jour ouvrable courant</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>STATUT PRÉAUT./NOTE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Statut préaut./note.		
Entrer le code d'opérateur Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code d'opérateur</b></li> <li>• <b>0</b></li> </ul> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente le statut de toutes les transactions de préautorisation et de note pour le jour ouvrable courant.
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>PRÉAUTORISATION/NOTE NON COMPLÉTÉE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Préautorisation/Note non complétée.		
Entrer le code d'opérateur Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code d'opérateur</b></li> <li>• <b>0</b></li> </ul> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente les détails de toutes les transactions de préautorisation ou de note qui n'ont pas été complétées.
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>TOTAUX POURBOIRES</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux pourboires.		
Entrer le code d'opérateur Ou entrez 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code d'opérateur</b></li> <li>• <b>0</b></li> </ul> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente le total des pourboires de toutes les transactions (y compris les cartes-cadeaux et l'argent comptant) du jour ouvrable courant sur le terminal par code d'opérateur.
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>DIFFÉRÉS NON RÉGLÉS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Différés non réglés.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	Ce rapport présente les détails de toutes les transactions stockées qui n'ont pas été envoyées à l'hôte en vue d'un règlement.

<b>TOTAUX DES RETRAITS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux des retraits.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	Total de tous les retraits pour le jour ouvrable courant.
<b>TOTAUX DES RABAIS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux des rabais.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	Total de tous les rabais pour le jour ouvrable courant.

## Rapports de lot

Ces rapports concernent toutes les transactions effectuées depuis la dernière fermeture de lot ou fermeture de journée. On les utilise habituellement quand des personnes travaillant sur différents quarts de travail utilisent le même terminal. Cette option vous permet de produire les rapports à la fin d'un quart de travail particulier; elle peut servir de procédure de fermeture du quart. Elle ferme le lot à l'hôte, mais sans fermer la journée sur le terminal. Elle imprime ensuite un rapport présentant toutes les transactions effectuées depuis la dernière fermeture de journée.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Rapports** -> Rapports de lot, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Détail de lot
- Bilan de lot

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>DÉTAIL DE LOT</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détail de lot.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PRÉC.</b></li> <li>• <b>COURANT</b></li> </ul>	Ce rapport présente les détails des transactions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> <li>• Pour le lot courant ou précédent</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>BILAN DE LOT</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Bilan de lot.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PRÉC.</b></li> <li>• <b>COURANT</b></li> </ul>	Ce rapport présente les détails des transactions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> <li>• Pour le lot courant ou précédent</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--

## Rapports personnalisés

Ces rapports concernent toutes les transactions effectuées au cours des jours ouvrables dont les données sont actuellement stockées dans le terminal.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Rapports** -> Rapports personnalisés, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Détails transactions
- Totaux
- Statut préaut./note

### INVITE

### DONNÉES

### EXPLICATION

#### DÉTAILS TRANSACTIONS

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails transactions.

Ce rapport présente les détails des transactions effectuées sur le terminal :

- Par type de carte
- Au maximum, on peut accéder aux détails des transactions effectuées au cours d'une période de dix jours.

#### TOTAUX

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux.

Ce rapport présente les détails des totaux :

- Par type de transaction
- Par type de carte
- Au maximum, on peut accéder aux montants totaux des transactions effectuées au cours d'une période de 45 jours.

#### DÉTAILS PERSONNALISÉS

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails personnalisés.

Ce rapport présente le statut de toutes les transactions effectuées sur le terminal :

- Par transaction de préautorisation ou de note
- Pour le jour ouvrable courant

Une fois le rapport sélectionné, procédez comme suit :

Entrer le code d'opérateur  
Ou entrez 0 pour  
tous les opérateurs.

Sélectionnez l'une des  
options suivantes :

- **Code d'opérateur**
- **0**

et appuyez sur **OK**.

Ce rapport présente le total des  
pourboires de toutes les transactions  
du jour ouvrable courant sur le  
terminal par code d'opérateur.

Date/heure début  
mm/jj/aa – hh:mm

Entrez les renseignements suivants :

- **Date**
- **Heure**

et appuyez sur **OK**.

Entrez la date et l'heure de début  
du rapport de bilan de lot.

Date/heure fin  
mm/jj/aa – hh:mm

Saisissez la **date** et l'**heure**  
et appuyez sur **OK**.

Entrez la date et l'heure de fin du  
rapport de bilan de lot.

Sélectionner option  
de rapport

Sélectionnez votre méthode de  
présentation des rapports :

- **AFFICHER**
- **IMPRIMER**

Le rapport sera affiché à l'écran ou  
imprimé.

## Création de rapports sur les cartes-cadeaux (facultatif)

Les cartes-cadeaux sont une fonctionnalité facultative sur le terminal. Si votre entreprise propose des cartes-cadeaux, des transactions particulières permettent de les utiliser.

Rapports de cartes-cadeaux		
Ces rapports concernent les transactions effectuées à l'aide d'une carte-cadeau. Cette option ne s'affiche que si le terminal que vous utilisez peut effectuer des transactions par carte-cadeau.		
NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal -> <b>Rapports</b> -> Rapp. cartes-cadeaux, puis sélectionnez l'une des options suivantes :	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaux</li> <li>• Détails</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaux personnalisés</li> <li>• Détails personnalisés</li> </ul>
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>TOTAUX</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PRÉC.</b></li> <li>• <b>COURANT</b></li> </ul>	Ce rapport présente les détails relatifs aux totaux et aux décomptes généraux des transactions par carte-cadeau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par transaction</li> <li>• Pour le jour ouvrable courant</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>DÉTAILS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	Ce rapport présente les détails des transactions par carte-cadeau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le jour ouvrable courant</li> </ul>
<b>TOTAUX PERSONNALISÉS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Totaux personnalisés.		
Entrez la date (mm/jj/aaaa)	Saisissez la <b>date</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente le statut de toutes les transactions effectuées sur le terminal : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par transaction</li> <li>• Pour le jour ouvrable courant</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--
<b>DÉTAILS PERSONNALISÉS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Détails personnalisés.		
Entrez la date (mm/jj/aaaa)	Saisissez la <b>date</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce rapport présente le statut de toutes les transactions effectuées sur le terminal : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le jour ouvrable courant</li> </ul>
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--

## Création de rapports Air Miles (facultatif)

Les cartes Air Miles sont une fonctionnalité facultative sur le terminal. Si votre entreprise propose des récompenses Air Miles, des transactions particulières permettent de les utiliser.

Rapports Air Miles		
 HSPA	 Wi-Fi	<p>Ces rapports concernent les transactions effectuées à l'aide d'une carte Air Miles. Cette option ne s'affiche que si le terminal que vous utilisez peut effectuer des transactions Air Miles.</p> <p>Les transactions Air Miles ne sont possibles que sur les terminaux HSPA et Wi-Fi.</p>
NAVIGATION		
	<p>Bureau -&gt; Menu principal -&gt; <b>Air Miles</b>, puis sélectionnez l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport de paramètres</li> <li>• Rapport des totaux journaliers</li> </ul>	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>RAPPORT DE PARAMÈTRES</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rapport de paramètres.		
Ce rapport présente les détails relatifs aux paramètres Air Miles existants :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offres de base</li> <li>• Codes de prime</li> <li>• Le <b>rapport des paramètres</b> s'imprime automatiquement lorsque vous le sélectionnez. Aucune option ne permet de l'afficher à l'écran.</li> </ul>		
<b>RAPPORT DES TOTAUX JOURNALIERS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rapport des totaux journaliers.		
Ce rapport présente des détails sur les transactions Air Miles du jour ouvrable courant :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Milles de base octroyés</li> <li>• Milles en prime octroyés</li> <li>• Le <b>rapport des totaux journaliers</b> s'imprime automatiquement lorsque vous le sélectionnez. Aucune option ne permet de l'afficher à l'écran.</li> </ul>		

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure de :

- naviguer jusqu'aux écrans du *bureau* et du *menu principal* pour accéder à toutes les options de rapport sur votre terminal;
- produire tous les rapports disponibles sur votre terminal.

Dans la prochaine section, vous apprendrez comment administrer et configurer votre terminal en fonction de vos préférences d'entreprise.





## Section 6

# Administration et configuration

Dans cette section, on présente les fonctions d'administration et de configuration du terminal.

Utilisation du terminal TD Generation . . . . .	66
Comment lire les instructions? . . . . .	66
Exécution des instructions facultatives . . . . .	66
Fonctions du jour ouvrable . . . . .	66
Votre fenêtre de bilan . . . . .	67
Comment puis-je encaisser un lot de cartes-cadeaux? (facultatif) . . . . .	67
Comment puis-je effectuer une fermeture de journée sur un terminal? . . . . .	67
Administration de votre terminal . . . . .	69
Comment puis-je gérer les utilisateurs d'un terminal? . . . . .	69
Comment puis-je changer la méthode d'ouverture de session du terminal? . . . . .	71
Comment puis-je télécharger le logiciel sur mon terminal? . . . . .	71
Comment puis-je télécharger de nouveaux paramètres sur le terminal? . . . . .	72
Comment puis-je télécharger les paramètres Air Miles? (facultatif) . . . . .	73
Comment puis-je télécharger les transactions Air Miles? (facultatif) . . . . .	73
Comment puis-je effectuer une synchronisation de la date et de l'heure? . . . . .	73
Comment puis-je accéder au courrier prioritaire? . . . . .	74
Comment puis-je réinitialiser le numéro de facture sur un terminal? . . . . .	74
Comment puis-je réimprimer un reçu? . . . . .	75
Configuration de votre terminal . . . . .	77
Comment puis-je faire démarrer le mode Formation? . . . . .	77
Comment puis-je régler le volume du haut-parleur? . . . . .	77
Comment puis-je régler le rétroéclairage? . . . . .	78
Comment puis-je vérifier le niveau de charge de ma pile? . . . . .	78
Comment puis-je définir une bannière de reçu sur un terminal? . . . . .	79
Comment puis-je changer la langue d'affichage pour l'anglais ou le français? . . . . .	79
Comment puis-je définir des invites vocales sur un terminal? . . . . .	80
Comment puis-je modifier le type de connexion de mon terminal? . . . . .	80
Quelles fonctions peuvent être protégées par un mot de passe de superviseur? . . . . .	82
Sommaire . . . . .	83

## Utilisation du terminal TD Generation

À partir de l'écran du *bureau* ou du *menu principal*, vous pouvez accéder à toutes les transactions requises sur le terminal, et ce, de différentes manières.

### Comment lire les instructions?

Pour vous aider à trouver où sont situés l'icône et le menu d'une transaction sur le terminal, les transactions sont disposées en sections dans lesquelles on vous explique comment les exécuter. Voici un exemple sur la manière de parcourir les tableaux de transactions dans cette section.

Titre de la transaction		
	Description de la transaction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les icônes indiquent les terminaux qui prennent en charge cette transaction</li> <li>• Conseil utile</li> <li>• Renseignements importants</li> </ul>	
NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal -> <b>Panneau de configuration</b> -> Gestion des utilisateurs Le volet de navigation vous indique comment trouver la transaction souhaitée. L'étape en gras ci-dessus est la dernière icône du processus; dans le cas présent, <b>Panneau de configuration</b> . L'icône figure aussi sur le côté gauche pour vous aider. Tout ce qui figure après l'entrée en gras est une option de menu que vous choisiriez après la sélection de l'icône.	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran du terminal.	Cette colonne vous montre ce que vous devez entrer pour continuer.	Cette colonne vous fournit une explication ou de l'information supplémentaire nécessaire ou utile à l'accomplissement de cette étape.
ÉTAPE FACULTATIVE/DÉPENDANTE		
Il y a deux raisons pour lesquelles vous verrez peut-être un encadré en grisé comme celui-ci : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il s'agit d'une étape facultative. Certaines transactions peuvent comporter des étapes facultatives selon les circonstances ou la configuration de votre système, comme une substitution de superviseur.</li> <li>2. Cette étape dépend d'un choix précédent. La gestion des utilisateurs représente un excellent exemple d'une étape facultative, et vous devez décider si vous désirez ajouter ou modifier un profil existant.</li> </ol> <p><b>Remarque :</b> Cet encadré légèrement grisé peut aussi vous renvoyer à une autre transaction dont les étapes ont déjà été indiquées. Les transactions de ce type sont composées de plusieurs étapes qui les rendent trop longues pour être incluses dans chaque procédure qui les propose.</p> <p>Les étapes figurant dans un encadré blanc comme celui-ci font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.</p>		

## Exécution des instructions facultatives

Quelques options ne s'afficheront que si certaines fonctions sont activées sur votre système (comme les codes de substitution de superviseur); vous vous familiariserez très rapidement avec ces options. Les instructions facultatives se trouvent dans la *Section 4 – Transactions financières* pour vous aider.

## Fonctions du jour ouvrable

Pour commencer un jour ouvrable, ouvrez une session sur un terminal sur lequel la fonction de fermeture de journée a été exécutée. Selon la méthode d'ouverture de session, cela pourrait s'effectuer simplement en réalisant une transaction ou nécessiter l'entrée d'un code et d'un mot de passe d'ouverture de session.

La fermeture du jour ouvrable est importante, car elle entraîne les actions suivantes :

- envoie toutes les transactions stockées (Différés non réglés);
- ferme les lots ouverts;
- imprime les rapports sélectionnés;
- fait démarrer un nouveau jour ouvrable sur le terminal.

## Votre fenêtre de bilan

Votre fenêtre de bilan est définie dans le système en fonction du moment de la journée où il est le plus probable que vous effectuerez une **fermeture de journée**. Si votre **fermeture de journée** se fait avant la fermeture de votre fenêtre de bilan, vous recevrez le total des dépôts de Visa, MasterCard et des cartes de débit ce même jour ouvrable ou le jour ouvrable suivant. Si elle se fait après la fermeture de la fenêtre, ces dépôts seront transmis le jour ouvrable suivant.

## Comment puis-je encaisser un lot de cartes-cadeaux? (facultatif)

Si vous utilisez les cartes-cadeaux sur votre terminal, vous devez effectuer cette procédure avant la fermeture de la journée ouvrable. Cette transaction équivaut à la fermeture d'une journée ouvrable, mais seulement pour les transactions par carte-cadeau.



- Si vous ne l'effectuez pas, aucune transaction par carte-cadeau ne sera transmise ni rapprochée.
- Assurez-vous de l'exécuter avant de fermer votre journée, car les renseignements sur les cartes-cadeaux pourraient être « réinitialisés ».

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Paiements de transactions

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Payer?	Confirmez que vous voulez payer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
No aut. ##### Approuvé	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	--

## Comment puis-je effectuer une fermeture de journée sur un terminal?

Vous devez fermer votre jour ouvrable sur **chaque terminal** afin de conserver des dossiers à jour et équilibrer vos comptes. Si certaines transactions, par exemple une note ou une préautorisation, ne sont pas fermées, vous devrez les compléter avant de poursuivre la fermeture de journée.



- Il vaut mieux effectuer une fermeture de journée à la fin de chaque jour ouvrable pour vous assurer que vos dossiers financiers sont à jour et que vos transactions annulées ont bien été traitées.
- Une fermeture de journée sera exécutée automatiquement sur votre terminal tous les trois à cinq jours ouvrables si elle n'est pas effectuée auparavant.

### NAVIGATION



Bureau -> **Fermer la journée**

## SECTION 6 – ADMINISTRATION ET CONFIGURATION

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Fermer jour ouvrable?	Confirmez que vous voulez continuer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Si un grand nombre de transactions ont été effectuées pendant la journée, ce processus pourrait durer un certain temps. Une fois le processus amorcé, assurez-vous que personne ne l'interrompt en traitant des transactions ou en appuyant sur quelque touche que ce soit sur le terminal en question.
Impression <Nom du rapport> Rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AFFICHER</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	Selon la configuration de votre fermeture de journée, certains rapports s'imprimeront. Consultez la section <i>Quels rapports puis-je personnaliser pour ma fin de la journée?</i> pour savoir quels rapports peuvent être imprimés à ce moment.
Jour ouvrable fermé	--	--
Le téléchargement du logiciel commencera conformément aux instructions de l'hôte. Ne coupez pas l'alimentation!	--	--
Veuillez patienter	--	--
Ce processus pourrait nécessiter plus de 10 minutes	--	--

### Quels rapports puis-je personnaliser pour ma fermeture de journée?

On peut activer ou désactiver l'impression automatique des rapports suivants pendant la transaction **de fermeture de journée**. Pour ce faire, vous devez communiquer avec le Service d'assistance de TD au **1 800 363-1163**. Pour en savoir davantage au sujet des rapports de jour ouvrable, consultez la section 5 – Production de rapports.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Bilan de l'hôte	Activée/Désactivée	Les montants nets de l'hôte et du terminal, le nombre de transactions et l'écart entre le terminal et l'hôte pour le lot actuel s'impriment sur ce rapport.
Rapport Détails du terminal	Activée/Désactivée	Les détails des transactions par type de carte du jour ouvrable courant s'impriment sur ce rapport.
Rapport Détails opérateur	Activée/Désactivée	Les détails des transactions par type de carte des opérateurs individuels s'impriment sur ce rapport.
Rapport Bilan du terminal	Activée/Désactivée	Les ventes, les retours et les totaux nets par type de carte du jour ouvrable courant s'impriment sur ce rapport.
Rapport Bilan opérateur	Activée/Désactivée	Les ventes, les retours et les totaux nets du jour ouvrable courant par type de carte pour les opérateurs individuels s'impriment sur ce rapport.
Rapport Statut préaut/Statut note	Activée/Désactivée	Les montants et le statut de toutes les transactions de préautorisation (notes) du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.

Rapport sur les préautorisations/notes non complétées	Activée/Désactivée	Toutes les transactions de préautorisation (note) non complétées du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport pourboires	Totaux Activée/Désactivée	Les totaux des pourboires du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport retraits	Totaux des Activée/Désactivée	Le montant total des retraits du jour ouvrable courant sur le terminal s'imprime sur ce rapport.
Rapport rabais TD	Activée/Désactivée	Le montant total des rabais du jour ouvrable courant sur le terminal s'imprime sur ce rapport.
Rapport des totaux des cartes-cadeaux	Activée/Désactivée	Les totaux des cartes-cadeaux du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport des détails des cartes-cadeaux	Activée/Désactivée	Les détails des transactions par carte-cadeau effectuées depuis la dernière fermeture de lot des cartes-cadeaux s'impriment sur ce rapport.

## Administration de votre terminal

### Comment puis-je gérer les utilisateurs d'un terminal?

La première étape d'administration de vos terminaux consiste à créer des utilisateurs. Les deux types d'utilisateur disponibles sont Superviseur et Opérateur. Les superviseurs peuvent apporter des modifications et accéder à toutes les fonctions de commerçant sur le terminal. Les opérateurs peuvent exécuter toutes les fonctions du terminal pour lesquelles ils ont l'autorisation dans la configuration du terminal.

Cette fonction vous permet de gérer les utilisateurs de votre terminal. Vous pouvez :

- ajouter des utilisateurs;
- changer leurs mots de passe;
- supprimer des utilisateurs;
- afficher ou imprimer une liste des utilisateurs existants.



- Le terminal peut contenir jusqu'à 100 superviseurs et opérateurs.
- Pour ajouter un utilisateur, vous devez utiliser le clavier à l'écran. Pour apprendre comment procéder, allez à la section *Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques* à la page <?>.
- Le niveau Superviseur est le plus élevé pouvant être octroyé à un utilisateur; il a accès à différentes fonctions d'administration. Soyez prudent quant aux personnes à qui vous octroyez cet accès.
- On vous demandera peut-être d'entrer le code et le mot de passe de superviseur pour accéder à certaines de ces fonctions.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Gestion des utilisateurs, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Ajouter utilisateur
- Changer mot de passe
- Supprimer utilis.
- Liste utilisateurs

## SECTION 6 – ADMINISTRATION ET CONFIGURATION

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>AJOUTER UTILISATEUR</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Ajouter utilisateur.		
Entrer le nom du nouvel utilisateur	Saisissez le <b>nom de l'utilisateur</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	Ce nom peut comporter jusqu'à 13 chiffres.
Entrer nouveau code d'utilisateur	Entrez le <b>code d'utilisateur</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce code peut comporter jusqu'à cinq chiffres.
Entrer nouveau mot de passe	Saisissez le <b>mot de passe</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
Entrer nouv. mot de passe deuxième fois	Entrez le <b>mot de passe</b> de nouveau.	--
Sélectionner le niveau d'autorité	Sélectionnez <b>OPÉRATEUR</b> ou <b>SUPER</b> .	Ceci détermine le niveau d'accès de l'utilisateur. Soyez prudent quant aux personnes à qui vous attribuez le niveau d'accès de superviseur.
Nouvel utilisateur ajouté	--	--
<b>CHANGER MOT DE PASSE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Changer mot de passe.		
Entrer code	Entrez le <b>code d'utilisateur</b> pour lequel vous voulez changer le mot de passe, puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Entrer mot de passe	Entrez l'ancien <b>mot de passe</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Nouveau mot de passe	Entrez le <b>nouveau mot de passe</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
Entrer nouv. mot de passe deuxième fois	Entrez le <b>nouveau mot de passe</b> de nouveau, puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
Mot de passe changé	--	--
<b>SUPPRIMER UTILIS.</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Supprimer utilis.		
Liste utilisateurs	Appuyez sur le code d'utilisateur à supprimer.	Permet à un superviseur de supprimer un utilisateur du terminal. Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur ayant une session ouverte sur ce terminal.
Supprimer code ###?	Confirmez que vous voulez supprimer l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
Utilisateur supprimé	--	--
<b>LISTE UTILISATEURS</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Liste utilisateurs.		
Afficher ou imprimer?	Appuyez sur <b>AFFICHER</b> ou sur <b>IMPRIMER</b> .	Une liste comprenant tous les codes d'utilisateur, les noms d'utilisateur et leur niveau d'autorité s'affichera sur le terminal ou sera imprimée.

### Comment puis-je changer la méthode d'ouverture de session du terminal?

Cette option permet à un superviseur de sélectionner la méthode par laquelle les utilisateurs ouvrent une session. La méthode d'ouverture de session détermine le type d'information que les utilisateurs doivent entrer pour ouvrir une session sur le terminal.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Méthode de connexion, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Code et mot de passe
- Code seulement
- Pas d'ouverture de session

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Code et mot de passe Code seulement Pas d'ouverture de session	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Code et mot de passe</b></li> <li>• <b>Code seulement</b></li> <li>• <b>Pas d'ouverture de session</b></li> </ul>	La méthode la plus sécuritaire est Code et mot de passe. La moins sécuritaire est Pas d'ouverture de session.
Méth connex config <Méthode d'ouverture de session sélectionnée>	--	La méthode sélectionnée s'affiche à l'écran.

### Comment puis-je télécharger le logiciel sur mon terminal?

Cette fonction permet au terminal de télécharger un nouveau logiciel depuis l'hôte TD distant sans nécessiter la venue d'un technicien sur le site.



- L'appareil doit demeurer sous tension pendant toute la durée du processus.
- Avant de télécharger le logiciel, vous devez fermer votre jour ouvrable sur le terminal.
- Il est aussi possible d'amorcer un téléchargement du logiciel par l'intermédiaire d'une notification. Dans ce cas, le logiciel peut être téléchargé en arrière-plan, à l'intérieur d'une période de temps prédéfinie (téléchargement planifié).
- Le logiciel doit être téléchargé séparément sur chaque terminal.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Téléchargement logiciel

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Garder le terminal sous tension pendant la mise à niveau	Appuyez sur <b>CONTINUER</b> pour poursuivre.	Le téléchargement commence. Ne l'interrompez pas, sinon votre produit TD Generation pourrait cesser de fonctionner.
Téléch. terminé. Fermeture du terminal pour terminer la mise à niveau.	--	Une fois le téléchargement terminé, le terminal imprimera un rapport.
Mise à niveau du logiciel en cours Ne fermez pas le terminal	--	Le terminal redémarre et l'écran de veille s'affiche. Le téléchargement est terminé.

Comment puis-je télécharger de nouveaux paramètres sur le terminal?		
Cette option télécharge des paramètres de fonctionnement du terminal à partir des hôtes TD.		
NAVIGATION		
	Bureau -> Menu principal -> <b>Panneau de configuration</b> -> Téléchargement de paramètres -> Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte 2	
INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Téléchargement hôte 1 Téléchargement hôte 2	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Téléchargement hôte 1</b></li> <li>• <b>Téléchargement hôte 2</b></li> </ul>	<p><b>Téléchargement hôte 1</b></p> <p>Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information financière, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les types de carte;</li> <li>• les types de transaction;</li> <li>• les clés Interac.</li> </ul> <p><b>Téléchargement hôte 2</b></p> <p>Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information non financière, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les cartes-cadeaux;</li> <li>• les cartes fidélité.</li> </ul>
TÉLÉCHARGEMENT HÔTE 1		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Téléchargement hôte 1.		
Démarrer téléchargement?	Confirmez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
Téléchargement hôte 1 Terminé	--	--
TÉLÉCHARGEMENT HÔTE 2		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Téléchargement hôte 2.		
Téléchargement complet ou partiel?	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COMPLET</b></li> <li>• <b>PARTIEL</b></li> </ul>	Vous avez le choix entre un téléchargement complet ou partiel. <p><b>Complet</b> : télécharge toute l'information sur le terminal.</p> <p><b>Partiel</b> : ne télécharge que l'information modifiée par le Service d'assistance.</p>
Téléch. terminé! Code superv. défaut ##### Mdp superv. défaut #####	--	--

### Comment puis-je télécharger les paramètres Air Miles? (facultatif)



Cette option permet de télécharger les paramètres Air Miles sur le terminal.



- Vous ne verrez l'icône Air Miles que si cette fonctionnalité est activée sur votre système.
- L'appareil doit demeurer sous tension pendant toute la durée du processus.
- Les paramètres doivent être téléchargés séparément sur chaque terminal.

#### NAVIGATION



Écran du bureau -> Écran du menu principal -> **Air Miles** -> Téléchargement de paramètres

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
--	--	Le téléchargement des paramètres Air Miles commencera immédiatement sur le terminal où cette procédure est lancée.

### Comment puis-je télécharger les transactions Air Miles? (facultatif)



Cette option permet de télécharger les transactions Air Miles à partir d'un terminal. Cette procédure peut être exécutée en tout temps dans la journée, mais aussi à la fermeture du jour ouvrable.



- Vous ne verrez l'icône Air Miles que si cette fonctionnalité est activée sur votre système.
- L'appareil doit demeurer sous tension pendant toute la durée du processus.
- Les paramètres doivent être téléchargés séparément sur chaque terminal.

#### NAVIGATION



Écran du bureau -> Écran du menu principal -> **Air Miles** -> Téléchargement de transactions

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
--	--	Le terminal commencera immédiatement à télécharger les transactions Air Miles qui ont été effectuées depuis la dernière fermeture de journée.

### Comment puis-je effectuer une synchronisation de la date et de l'heure?

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

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Synchro date/heure

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Connexion Veuillez patienter	--	Le terminal établit une connexion au serveur et synchronise l'information relative à la date et à l'heure.

## Comment puis-je accéder au courrier prioritaire?

Le courrier prioritaire sert à envoyer de l'information importante au commerçant et devrait être vérifié chaque jour. Si du courrier vous attend, une icône d'enveloppe est affichée dans le coin supérieur droit de l'écran.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Courrier prioritaire**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Vérifier courrier
- Lire les messages
- Suppr. mess. boîte récep.
- Suppr. tous messages

### INVITE

### DONNÉES

### EXPLICATION

#### VÉRIFIER COURRIER

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Vérifier courrier.

--	--	Permet à un utilisateur de télécharger des courriels du serveur de courrier.
----	----	--

#### LIRE LES MESSAGES

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Lire les messages.

--	--	Permet à l'utilisateur de lire les messages téléchargés du serveur de courrier.
----	----	---

#### SUPPR. MESS. BOÎTE RÉCEP.

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Suppr. mess. boîte récep.

--	--	Permet à un superviseur de supprimer un seul message de la boîte de réception. Une fois supprimés, les messages ne peuvent être récupérés.
----	----	--

#### SUPPR. TOUS MESSAGES

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Suppr. tous messages.

--	--	Permet à un superviseur de supprimer tous les messages de la boîte de réception. Une fois supprimés, les messages ne peuvent être récupérés.
----	----	--

## Comment puis-je réinitialiser le numéro de facture sur un terminal?

Cette option vous permet de réinitialiser le numéro de facture qui sera affiché sur vos reçus. Si vous sélectionnez cette option, le numéro de facture est réinitialisé à « 1 ».

### NAVIGATION



Écran du bureau -> Écran du menu principal -> **Admin** -> Réinitialiser no facture

### INVITE

### DONNÉES

### EXPLICATION

Réinitialiser no facture à '1'?	Confirmez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--
---------------------------------	--	----

Réinitialisation numéro de facture	du	--	Le numéro de facture a été réinitialisé à 1.
------------------------------------	----	----	--

## Comment puis-je réimprimer un reçu?

Cette transaction sert à réimprimer un reçu existant.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Réimprimer**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Dernier reçu
- Reçu antérieur
- Rapport de fermeture de journée

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>DERNIER REÇU</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Dernier reçu.		
Réimprimer le dernier reçu?	Confirmez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Si vous avez sélectionné OUI, le dernier reçu s'imprimera.
<b>REÇU ANTÉRIEUR</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Reçu antérieur.		
Glisser la carte	Pour réimprimer un reçu, <b>glissez la carte de crédit/débit</b> avec laquelle la transaction a été effectuée.	--
<Numéro de carte XXXX> <Type de carte XXXX> Montant    Date	<b>Sélectionnez la transaction</b> dont vous voulez réimprimer le reçu et appuyez sur <b>OK</b> .	Toutes les transactions effectuées avec cette carte sur ce terminal s'afficheront à l'écran.
Numéro de repère <Type> <Numéro de la carte de crédit> <Type de carte de crédit> Date            Heure Montant XX,XX \$    Fact. : # CODE : Numéro    Aut. : XXXXXXXX	Vous avez deux options : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PRÉCÉDENT</b></li> <li>• <b>IMPRIMER</b></li> </ul>	S'il s'agit du bon reçu, sélectionnez <b>IMPRIMER</b> ; le reçu sera réimprimé.
<b>RAPPORT DE FERMETURE DE JOURNÉE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rapport de fermeture de journée.		
Réimprimer le rapport de fermeture de journée?	Confirmez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Le rapport de fermeture de journée est réimprimé.

## Comment puis-je rappeler une transaction?

Cette option rappelle une transaction afin de vous permettre de la consulter, de l'annuler ou de la conclure/fermer.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Rappel de transaction**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Rappel par no repère
- Rappel par tout
- Rappel par montant
- Rappel par no compte
- Rappel par no facture
- Rappel par préaut./note non complétée par no facture
- Rappel par toutes préaut non complétées

## SECTION 6 – ADMINISTRATION ET CONFIGURATION

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
<b>RAPPEL PAR NO REPÈRE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappel par no repère.		
Entrer no repère	Entrez le <b>numéro de repère</b> que vous voulez rappeler, puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>RAPPEL TOUT</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappel tout.		
Numéro de la carte Type de carte XX,XX \$ Date	Appuyez sur la <b>transaction désirée</b> .	Si vous ne voyez ou n'avez qu'une seule entrée, passez à l'étape finale.
<b>RAPPEL PAR MONTANT</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappel par montant.		
Entrer montant	Entrez le <b>montant en dollars</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	--
<b>RAPPEL PAR NO COMPTE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappel par no compte.		
Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Glisser</b></li> <li>• <b>Saisie manuelle</b></li> </ul>	Toutes les transactions effectuées par cette carte sur ce terminal s'afficheront. Passez à la dernière étape.
<b>SAISIE MANUELLE DE CARTE DE CRÉDIT</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Saisie manuelle de carte de crédit.		
Entrer no compte	Entrez le <b>numéro du compte de la carte</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
Numéro de la carte Type de carte XX,XX \$                      Date	Appuyez sur la <b>transaction désirée</b> .	Si vous ne voyez ou n'avez qu'une seule entrée, passez à l'étape finale.
<b>RAPPEL PAR NO FACTURE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappel par no facture.		
Entrer no facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> que vous voulez rappeler, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Si votre numéro de facture contient des caractères alphanumériques, consultez la page <?> pour apprendre comment les entrer.
<b>RAPPELER LES NOTES/PRÉAUTORISATIONS NON COMPLÉTÉES PAR NO FACTURE</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappeler les notes/préautorisations non complétées par no facture.		
Entrer no facture	Entrez le <b>numéro de facture</b> que vous voulez rappeler, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Si votre numéro de facture contient des caractères alphanumériques, consultez la page <?> pour apprendre comment les entrer.
<b>RAPPELER TOUTES LES NOTES/PRÉAUTORISATIONS NON COMPLÉTÉES</b>		
Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné Rappeler toutes les notes/préautorisations non complétées.		
Numéro de la carte Type de carte XX,XX \$ Date	Accédez à la <b>transaction désirée</b> , puis appuyez sur <b>OK</b> .	Si vous ne voyez ou n'avez qu'une seule entrée, passez à l'étape finale.
No repère XX            Type de transaction Numéro de la carte Type de carte Date                      Heure XX,XX \$                  Numéro de facture Aut. : XXXXX	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANNULER</b></li> <li>• <b>COMPLÉTÉE</b></li> </ul>	<b>ANNULER</b> annule la transaction. <b>COMPLÉTÉE</b> ferme toutes les préautorisations ou les notes non complétées.

## Configuration de votre terminal

### Comment puis-je faire démarrer le mode Formation?

Cette option permet à un superviseur d'ouvrir une session et de former un autre utilisateur sur les fonctions du terminal sans incidence sur les transactions ou les totaux réel sur le terminal. Sous ce mode, le mot DÉMO s'affiche à l'arrière-plan de l'écran du terminal; de plus, la bannière Mode Formation s'imprime sur tous les reçus et les rapports.

En mode Formation, vous ne pouvez pas :



- apporter de modifications à la configuration;
- effectuer de transactions par carte à puce;
- imprimer des rapports précis sur les cartes-cadeaux, puisque vous ne pouvez pas modifier ces données.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Mode Formation

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer en mode Formation?	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Si vous sélectionnez <b>NON</b> , la demande de mode Formation sera annulée.
Vous êtes en mode Formation	--	Pour quitter le mode Formation, répétez les étapes ci-dessus. Le message <i>Mode Formation fermé</i> s'affiche et le mot DÉMO disparaît de l'arrière-plan des écrans du <i>bureau</i> et du <i>menu</i> principal.

### Comment puis-je régler le volume du haut-parleur?

Permet à un utilisateur d'augmenter ou de diminuer le volume par valeurs d'incrément de 10 % à l'aide des touches de taret gauche ou droite.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Volume haut parleur

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
##%	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> <li>• +</li> </ul>	À chaque pression sur la touche : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le volume varie de 10 %;</li> <li>• la valeur à l'écran change par incréments de 10 %;</li> <li>• un signal sonore retentit et vous révèle la nouvelle intensité du volume.</li> </ul>

### Comment puis-je régler le rétroéclairage?

Permet à un utilisateur d'augmenter ou de diminuer l'intensité du rétroéclairage par valeurs d'incrément de 5 % à l'aide des touches de **tiret** gauche ou droite.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Rétroéclairage

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
##%	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> <li>• +</li> </ul>	À chaque pression sur la touche : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la luminosité de l'écran varie de 5 %;</li> <li>• la valeur à l'écran change par incréments de 5 %;</li> <li>• l'écran passe au nouveau niveau d'éclairage, vous en révélant ainsi l'apparence.</li> </ul>

### Comment puis-je vérifier le niveau de charge de ma pile?



Cette option affiche le niveau de charge actuel de la pile et les paramètres associés à celle-ci.



- Cet écran est fixe; il n'est pas modifiable manuellement. Pour changer tout paramètre relatif à l'affichage de l'information concernant la pile, vous devez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

#### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Indicateur charge pile

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Courant = XX % Icône batt. rouge = XX % Icône clignotante = XX %	--	<p><b>Courant</b></p> Le pourcentage actuel de charge de la pile. <p><b>Icône de pile rouge</b></p> Le pourcentage de charge à partir duquel l'icône de pile à l'écran sera rouge. <p><b>Icône clignotante</b></p> Le pourcentage de charge à partir duquel l'icône de pile à l'écran clignotera.

## Comment puis-je définir une bannière de reçu sur un terminal?



Cette option vous permet d'ajouter un bref slogan ou une courte publicité au bas de tous les reçus imprimés sur un terminal. Cette bannière peut comporter jusqu'à neuf lignes. Les caractères sont alphanumériques, et vous avez le choix entre une taille de police normale ou double.

- ! • Vous êtes tenu de vous assurer que le contenu de la bannière respecte toutes les lois applicables. En utilisant cette fonction, vous acceptez d'être l'unique responsable de tous les messages de publicité affichés sur le terminal.
- 💡 • La bannière de reçu doit être ajoutée à chaque terminal sur lequel vous souhaitez l'utiliser.
- Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus la consommation de papier est élevée lorsque vous imprimez un reçu.
- Si vous imprimez un grand nombre de reçus quotidiennement, la consommation de papier pourrait être beaucoup plus importante qu'à l'habitude.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal-> **Admin** -> Bannière de reçu

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Régler une bannière de reçu?	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	La limite de la police de taille normale est de 26 caractères. La limite de la police de taille double est de 20 caractères. Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.
Nbre lignes requises pour le reçu (1 à 9)	Entrez le nombre de lignes, puis appuyez sur <b>OK</b> .	Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.
Ligne no Taille police	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UN</b></li> <li>• <b>DOUBLE</b></li> </ul>	Cette option sélectionne la hauteur du texte. La limite de la police de taille normale est de 26 caractères. La limite de la police de taille double est de 20 caractères.
Ligne no	Entrez le <b>message de votre bannière de reçu</b> . Quand ce sera fait, appuyez sur <b>OK</b> .	Consultez la section <i>Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques</i> à la page <?> pour en savoir davantage.

Cette étape se répétera le même nombre de fois que le nombre de lignes de bannière que vous avez sélectionné. Quand vous aurez terminé l'entrée de la bannière de reçu, appuyez sur **OK** sans entrer d'autre caractère.

## Comment puis-je changer la langue d'affichage pour l'anglais ou le français?

Cette option permet à un superviseur de faire passer la langue d'un terminal à l'anglais ou au français.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Langue

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
English Français	Appuyez sur la <b>langue</b> souhaitée.	--

## Comment puis-je définir des invites vocales sur un terminal?



Le terminal est en mesure de présenter certaines invites vocales au client. Vous pouvez utiliser les invites vocales suivantes :

- Présenter la carte
- Transaction terminée
- Retirer la carte
- Merci de votre clientèle

### NAVIGATION



Vous devez téléphoner au **Service d'assistance** au **1 800 363-1163** afin d'activer cette fonctionnalité.

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Présenter la carte Transaction terminée Retirer la carte Merci de votre clientèle	--	Ce sont les invites vocales que le client entendra.

## Comment puis-je modifier le type de connexion de mon terminal?



Cette option vous permet d'attribuer une adresse IP dynamique (DHCP) ou IP statique à votre terminal de transfert.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Communications -> Configuration du type de connexion

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Adresse IP du terminal Mode d'attribution	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IP statique</b></li> <li>• <b>DHCP</b></li> </ul>	Sélectionnez le type de communication que vous désirez utiliser.

#### IP STATIQUE

Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné IP Static.

Entrer adresse IP terminal 000.000.000.000	Saisissez l' <b>adresse IP</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	L'adresse IP statique est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
Entrer masque sous-réseau du terminal 000.000.000.000	Saisissez l' <b>adresse du masque sous-réseau</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	L'adresse du masque sous-réseau est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
Entrer passerelle terminal par défaut 000.000.000.000	Saisissez l' <b>adresse de la passerelle par défaut</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	L'adresse de la passerelle par défaut est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
Entrer DNS du terminal 000.000.000.000	Saisissez l' <b>adresse DNS</b> et appuyez sur <b>OK</b> .	L'adresse DNS est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.

IP : xxx.xxx.xxx.xxx Masque de sous-réseau : xxxx.xxxx.xxxx.xxxx Passerelle par défaut : xxxx.xxxx.xxxx.xxxx DNS : xxxx.xxxx.xxxx.xxxx	Confirmez : • <b>CORR (corriger)</b> • <b>OK (confirmer)</b>	Confirmez que les renseignements entrés sont adéquats.
<b>DHCP</b> Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné DHCP.		
Veillez patienter	--	Le système détectera votre adresse IP, puis vous ramènera au menu précédent.

### Quelles fonctions peuvent seulement être activées ou désactivées par le Service d'assistance?

Les paramètres suivants sont disponibles, mais vous devez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163** afin de les activer.

INVITE	PARAMÈTRES	EXPLICATION
Procédé d'application	Préautorisation Note	Téléphonez.
Numéro de facture	Activée Désactivée	Téléphonez.
Méthode d'entrée des factures	Automatique Manuelle	Téléphonez.
Achat avec pourboire	Activée/Désactivée	Téléphonez.
Ordre des reçus	Copie du commerçant d'abord Copie du client d'abord	Téléphonez.
Bannière de reçu	Activée/Désactivée	Téléphonez ou faites-le vous-même. Un message personnalisable de neuf lignes s'imprime au bas des reçus. <b>Terminaux HSPA et Wi-Fi uniquement</b>
Reçu de préautorisation/note non complétée	Imprimer Ne pas imprimer	Téléphonez.
Reçu de compl. de préaut./note fermée	Imprimer Ne pas imprimer	Téléphonez.
Reçu ASR de commerçant	Ne jamais imprimer Imprimer avec la copie du client Toujours imprimer	Téléphonez.
Reçu de crédit refusé	Imprimer Ne pas imprimer	Téléphonez.

## SECTION 6 – ADMINISTRATION ET CONFIGURATION

Compl. de préaut. avec pourboire	Activée/Désactivée	Téléphonez. <b>Activée</b> Le système demandera si l'on veut ajouter un pourboire au montant préautorisé. <b>Désactivée</b> Le système demandera qu'on entre le montant final de la transaction.
Fermer le lot avec une préautorisation non complétée	Activée/Désactivée	Téléphonez.
Jours de préautorisation	10, 15, 20 25, 30	Le nombre de jours pendant lesquels une préautorisation peut être stockée dans le terminal avant d'être supprimée.  La valeur par défaut est de 10 jours; toute valeur supérieure à 10 nécessite l'approbation des Solutions aux commerçants TD.  Pour augmenter cette valeur à plus de 10 jours, vous devez téléphoner.
Invite de retrait	Activée/Désactivée	Téléphonez.
Type de retrait	Prédéfini Entré par le commerçant	Téléphonez.
Montant maximal des retraits	Entrer la valeur	Téléphonez.
Retrait prédéfini 1	Entrer la valeur	Téléphonez.
Retrait prédéfini 2	Entrer la valeur	Téléphonez.
Retrait prédéfini 3	Entrer la valeur	Téléphonez.
Minuterie de fermeture de session automatique	Activée/Désactivée	Téléphonez.

### Quelles fonctions peuvent être protégées par un mot de passe de superviseur?

Les fonctions suivantes peuvent être protégées par un mot de passe de superviseur.

INVITE	PARAMÈTRES	EXPLICATION
Saisie manuelle du numéro de compte	Activée/Désactivée	Active/désactive la protection du superviseur pour cette fonction.
Rapports jour ouvrable	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.
Rapports de lot	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.
Rapports personnalisés	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.
Fermeture de journée	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.
Courrier prioritaire	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.
Rapports de cartes-cadeaux	Activée/Désactivée	Voir ci-dessus.

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure de :

- gérer les utilisateurs, le mode de connexion et les mises à jour du logiciel;
- configurer et imprimer les paramètres de base du terminal.

Dans la prochaine section, vous apprendrez comment régler tout problème auquel vous pourriez avoir à faire face avec votre ensemble TD Generation.



## Section 7

# Dépannage

Dans cette section, on présente les étapes de dépannage de base de l'ensemble TD Generation que vous devriez effectuer avant de communiquer avec le Service d'assistance. Si vous ne trouvez pas dans cette section le message d'erreur ou le problème auquel vous faites face, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

Dépannage de votre terminal . . . . .	86
Quels sont les messages d'erreur qui s'affichent sur l'écran du terminal? . . . . .	86
Quels sont les messages d'erreur qui s'affichent sur l'écran du terminal? . . . . .	92
Comment puis-je accéder à l'information du terminal? . . . . .	93
Comment puis-je purger les données sur la transaction? . . . . .	93
Comment puis-je exécuter les rapports de configuration? . . . . .	94
Dépannage relatif à l'intensité du signal . . . . .	94
Terminal Generation : . . . . .	94
Terminal HSPA . . . . .	95
Terminal Wi-Fi . . . . .	95
Dépannage en cas de problème avec l'alimentation et la charge . . . . .	96
Generation . . . . .	96
Terminaux HSPA et Wi-Fi . . . . .	96
Dépannage de votre point d'accès et de votre répéteur . . . . .	97
Communication avec le Service d'assistance . . . . .	97
Sommaire . . . . .	98

## Dépannage de votre terminal

Il est possible que vous rencontriez parfois un problème et qu'un message d'erreur s'affiche à l'écran, accompagné d'une brève description du problème en question. Voici une liste de tous les messages d'erreur possible.

### Quels sont les messages d'erreur qui s'affichent sur l'écran du terminal?

Les messages d'erreur qui s'affichent à l'écran du terminal sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises pour les résoudre.



- Certaines erreurs sont facilement identifiables et vous pouvez les corriger immédiatement. Pour d'autres, vous devrez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.
- Certains codes d'erreur peuvent nécessiter un appel au Service d'assistance. Pour ceux-ci, l'icône  apparaît dans la colonne **Action requise**. Assurez-vous de suivre les directives de la colonne **Action requise** avant de téléphoner au Service d'assistance.

CODES D'ERREUR « A »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Déjà en mode Formation</b>	L'utilisateur a tenté d'entrer en mode Formation alors qu'il y était déjà.	Utilisez le mode Formation ou répétez les étapes et quittez ce mode.
<b>Montant 0,00 \$ non autorisé</b>	Vous devez entrer un montant supérieur à 0,00.	Veillez entrer un autre montant, puis appuyez sur <b>OK</b> .
CODES D'ERREUR « B »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Mauvaise communication</b>	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction.	Vérifiez vos connexions, puis faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance.  S'il n'y a aucune intensité de signal, redémarrez le point d'accès en débranchant et en rebranchant le cordon d'alimentation. Attendez deux minutes, puis revérifiez l'intensité du signal. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance.
<b>Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation puis essayez de nouveau</b>	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction (vers la tour/l'hôte Bell Mobilité).	Appuyez sur <b>Annuler</b> et essayez de nouveau.
<b>Impossible de fermer le lot préaut. non compl</b>	Le terminal est configuré de sorte que les transactions de préautorisation doivent être complétées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de lot.	Veillez terminer toutes les transactions de préautorisation non complétées, puis fermez le lot.
<b>Impossible de fermer le lot avec note non complétée</b>	Le terminal est configuré de sorte que les notes non complétées doivent être fermées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de lot.	Veillez terminer toutes les transactions de préautorisation non complétées, puis fermez le lot.
<b>Jr ovr fer Fer jr ovr</b>	Le nombre maximal de transactions stockables sur le terminal en un jour ouvrable a été atteint.	Vous devez procéder à une fermeture de journée pour permettre au terminal de continuer le traitement.  Une fois que ce message est affiché, seules les transactions administratives et les transactions de fin de préautorisation ou de fermeture de note peuvent être effectuées.

CODES D'ERREUR « C »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Impossible de rétablir le numéro de facture à 1 en mode manuel</b>	L'entrée du numéro de facture est réglée à Saisie manuelle et cette option n'est pas autorisée sous ce mode.	Veuillez communiquer avec le Service d'assistance si vous souhaitez changer le mode d'entrée pour Automatique. 
<b>Erreur de carte Essayer de nouveau</b>	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau en vous assurant qu'elle est bien entrée.  Si le problème se reproduit, veuillez demander au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement.
<b>Erreur de carte Essayer de nouveau</b>	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau.
<b>Erreur de carte Utiliser la bande magnétique</b>	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	Retirez la carte du lecteur de puce, puis glissez-la dans le lecteur de bande magnétique.
<b>Carte retirée trop rapidement Essayer de nouveau</b>	La carte à puce a été retirée du terminal avant que la transaction soit terminée.	Traitez la transaction de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer celle-ci tant que le terminal ne lui aura pas demandé de le faire.
<b>Le montant du retrait dépasse la limite</b>	Le montant de retrait entré dépasse le montant maximal autorisé sur ce terminal.	Veuillez entrer un montant inférieur à la limite de retrait.
<b>Vérifier imprimante</b>	L'imprimante n'est pas prête à l'impression.	Assurez-vous que l'imprimante contient du papier et que son couvercle est bien fermé.
<b>Échec de fermeture de lot Fermeture de jour ouvrable non terminée</b>	Le terminal n'a pas réussi à terminer une transaction de fermeture de lot pendant la fermeture de la journée.	Tentez de nouveau la transaction de fermeture de journée.  Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
<b>Fermer le lot bientôt</b>	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pour un lot.	Vous devez procéder à une fermeture de lot avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer le traitement.
<b>Ferm jour ouvr bien</b>	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions stockables en un jour ouvrable.  OU  La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximal de jours pendant lesquels elle peut rester ouverte.	Vous devez procéder à une fermeture de journée dès que possible pour permettre au terminal de continuer le traitement.
<b>Le client doit insérer sa carte à puce</b>	Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce sur le terminal.	Veuillez insérer la carte dans le lecteur de puce sur le terminal.

## SECTION 7 – DÉPANNAGE

CODES D'ERREUR « D »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Impossible fermer jour ouvrable préaut. non compl</b>	Le terminal est configuré de sorte que les transactions de préautorisation doivent être complétées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de journée.	Veillez terminer toutes les transactions de préautorisation non complétées, puis fermez la journée.
<b>Impossible fermer jour ouvrable avec note non complétée</b>	Le terminal est configuré de sorte que les transactions de notes non complétées doivent être fermées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de lot.	Veillez terminer toutes les notes non complétées, puis fermez la journée.
<b>Télécharger les paramètres de l'hôte 1 en premier</b>	Le terminal requiert l'exécution d'un téléchargement des paramètres de l'hôte 1.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
<b>Télécharger tous les paramètres de l'hôte 2 en premier</b>	Le terminal requiert l'exécution d'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 2.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
CODES D'ERREUR « E »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Fermeture de jour ouvrable déjà complétée</b>	La transaction de fermeture de journée a déjà été complétée avec succès.	—
<b>Traitement de fin de journée annulé</b>	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	—
CODES D'ERREUR « F »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Carte défectueuse</b>	La carte a été glissée trop lentement.	Glissez la carte plus rapidement.
<b>Fonction non autorisée</b>	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	S'il vous la faut, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
CODES D'ERREUR « H »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Téléchargement de l'hôte 1 non complétée</b>	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 et celui-ci a échoué.	Tentez de télécharger l'hôte 1 de nouveau. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
<b>Téléchargement de l'hôte 2 non complétée</b>	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 et celui-ci a échoué.	Tentez de télécharger l'hôte 2 de nouveau. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
CODES D'ERREUR « I »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Code déjà existant</b>	Le code entré existe déjà sur le terminal.	Veillez entrer un autre code.
<b>Tableau des codes vide</b>	Aucun code n'est défini dans le terminal.	—
<b>Boîte de réception vide</b>	La boîte de réception ne contient aucun message.	—
<b>La valeur entrée doit être d'au moins 1 caractère</b>	Aucune donnée n'a été entrée dans un champ obligatoire.	Veillez entrer au moins un caractère.
<b>La valeur entrée doit être au moins 3 caractères</b>	Moins de 3 caractères ont été entrés.	Veillez entrer au moins trois caractères.

<b>La valeur entrée doit être au moins 9 caractères</b>	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veillez entrer au moins neuf caractères.
<b>L'entrée doit être supérieure à zéro</b>	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	Veillez entrer une valeur supérieure à zéro.
<b>La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles.</b>	Les données entrées ne sont pas comprises dans les valeurs requises.	Veillez entrer les données de nouveau.
<b>Erreur interne</b> <b>Téléphonez au Service d'assistance</b> <b>AAAAAAAAAAAAA</b> <b>NNNNNNNNNNNNN</b> <b>CCCCCCCCCCCCC</b>	Le terminal a rencontré une erreur irrécupérable. AA.....remplace le nom du composant NN.....remplace l'information sur l'application CC.....remplace le code d'erreur	Veillez communiquer avec le Service d'assistance et lui fournir l'information affichée à l'écran. 
<b>No compte non valide</b>	La carte utilisée a échoué une vérification de sécurité ou la longueur du numéro de carte n'est pas valide pour ce type de carte.	Entrez la carte de nouveau; si le problème se reproduit, veuillez demander au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement.
<b>Date non valide</b>	La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur.	Veillez entrer une date valide.
<b>Date d'expiration non valide</b>	La date d'expiration sur la carte n'est pas valide.	Veillez entrer une date d'expiration valide. OU Demandez au client une autre carte.
<b>Code non valide</b>	Le code d'utilisateur est introuvable sur le terminal.	Entrez un code valide.
<b>Code/mot de passe non valide</b>	La combinaison Code/Mot de passe entrée ne correspond à rien dans le dossier du terminal.	Entrez-la de nouveau ou entrez-en une autre.
<b>Mot de passe non valide</b>	Le mot de passe n'est pas valide pour le code d'utilisateur entré.	Entrez de nouveau le mot de passe ou essayez un autre code.
<b>Heure non valide</b>	L'heure entrée n'est pas valide.	Veillez entrer une heure valide.
<b>Note de facture en premier</b>	On a tenté d'exécuter la transaction de fermeture de note sur une note qui n'a pas été facturée.	Traitez une transaction de Note de facture pour le numéro de facture entré.
<b>CODES D'ERREUR « L »</b>	<b>EXPLICATION</b>	<b>ACTION REQUISE</b>
<b>Limite atteinte! Télécharger AIR MILES du menu!</b>	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions Air Miles pouvant être stockées.	Procédez à un téléchargement de transactions Air Miles.
<b>CODES D'ERREUR « M »</b>	<b>EXPLICATION</b>	<b>ACTION REQUISE</b>
<b>Nbre maximal d'entrées atteint</b>	Le nombre maximal de codes d'utilisateur (100) a été atteint.	Pour entrer d'autres codes, vous devez d'abord en supprimer quelques-uns.

## SECTION 7 – DÉPANNAGE

CODES D'ERREUR « N »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Aucune correspondance</b>	Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	Veillez réessayer ou entrer d'autres données.
<b>Aucune réponse de l'hôte</b>	Délai d'inactivité du terminal sur la réponse de l'hôte.	Appuyez sur la touche <b>d'annulation (X)</b> , puis essayez de nouveau. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance.
<b>Aucune transaction trouvée</b>	Aucune transaction ne correspond aux critères entrés.	Veillez entrer d'autres données.
<b>Refusé</b>	Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce terminal.	Veillez sélectionner une autre carte.
<b>Refusé Utiliser la bande magnétique</b>	La carte a été insérée, mais le terminal ne dispose pas du type de carte défini pour la puce.	Glissez la carte sur le terminal. Si le type de carte est censé être configuré pour la puce, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
<b>Non autorisé</b>	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte. Si la transaction est censée être configurée pour le terminal, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
<b>Réinitialis. no fact. interdite avec lot ouvert</b>	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais le lot était ouvert.	Veillez fermer le lot avant de réinitialiser le numéro de facture.
<b>Réinitialis. no fact. interdite avec préaut. non compl</b>	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais il y a des préautorisation non complétées dans le terminal.	Veillez compléter les préautorisation, puis réinitialiser le numéro de facture.
<b>Non autorisé avec transact. différées</b>	Une fonction ne peut pas être exécutée s'il y a une transaction différée (préautorisation, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Veillez traiter les transactions différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction.
<b>Pas disponible</b>	L'élément demandé n'est pas disponible.	Veillez effectuer un autre choix.
<b>Non complétée</b>	La transaction ou la fonction tentée a échoué.	Faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
<b>Numéro hors plage (1 à 9)</b>	Le nombre entré n'est pas dans la plage des lignes d'impression permises pour la bannière de reçu.	Veillez entrer un numéro valide.
<b>Numéro hors plage (1 à 65535)</b>	Le numéro de port entré n'est pas dans une plage valide.	Veillez entrer un numéro valide.
<b>Non en mode Formation</b>	L'utilisateur n'est pas en mode Formation alors qu'il tente de quitter ce mode.	—

CODES D'ERREUR « P »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Non-correspondance des mots de passe</b>	Le mot de passe de confirmation ne concorde pas avec le mot de passe initial entré.	Veillez entrer de nouveau le mot de passe de confirmation.
<b>Le clavier NIP a été remplacé!</b> <b>Téléchargement des paramètres hôte 1 requis!</b>	Le terminal a détecté que le clavier NIP a été remplacé.	Si aucun technicien ne s'est présenté sur le site pour remplacer le clavier NIP, veuillez communiquer avec le Service d'assistance pour signaler une altération potentielle. 
<b>Erreur de traitement</b>	Le terminal a rencontré une erreur lors d'une tentative de traitement d'une transaction par carte à puce.	Faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, demandez un autre mode de paiement.  Si le problème se produit avec plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec le Service d'assistance. 
CODES D'ERREUR « R »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Reçu non imprimé!</b> <b>Prenez l'empreinte de la carte et remplissez la facture de vente manuellement</b>	La transaction a été approuvée, mais le terminal ne peut pas imprimer un reçu.	Prenez une empreinte manuelle de la carte, enregistrez le code d'autorisation, puis faites signer le reçu par le client.
<b>Réinitialiser la date et l'heure à partir du menu principal</b>	Le terminal nécessite la synchronisation de sa date et de son heure avec celles de l'hôte.	Exécutez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.
CODES D'ERREUR « S »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Erreur du système</b> <b>Communiquez avec le Service d'assistance</b>	Le terminal a rencontré une erreur de système.	Veillez téléphoner immédiatement au Service d'assistance pour faire remplacer votre terminal. 
CODES D'ERREUR « T »	EXPLICATION	ACTION REQUISE
<b>Note déjà fermée</b>	On tente d'exécuter une transaction de fermeture de note sur une note déjà fermée.	—
<b>Note déjà facturée</b>	On tente d'exécuter une transaction de note de facture pour une note déjà facturée.	—
<b>Transaction déjà annulée</b>	On tente d'exécuter une transaction d'annulation sur une transaction déjà annulée.	—
<b>Transaction déjà complétée</b>	On tente de compléter une préautorisation déjà complétée.	—
<b>Transaction annulée</b>	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	—
<b>Transaction non autorisée</b>	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Veillez sélectionner un autre type de carte ou une autre transaction.

Quels sont les messages d'erreur qui s'affichent sur l'écran du terminal?	
PROBLÈME MATÉRIEL	ACTION REQUISE
Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte.</li> <li>2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous devez vous procurer des cartes de nettoyage, communiquez avec le Service d'assistance de TD pour en acheter.</li> <li>3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
L'écran est vide	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien raccordé au port d'alimentation et à la prise murale.</li> <li>2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
L'écran est trop clair ou trop sombre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le contraste est réglé à une valeur trop élevée ou trop basse. Vérifiez ce réglage et ajustez-le en fonction des conditions d'éclairage du terminal et de son emplacement.</li> <li>2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation, puis essayez de nouveau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction.</li> <li>2. Appuyez sur <b>Annuler</b>, puis essayez de nouveau.</li> <li>3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.</li> </ol>
Le lecteur de bande magnétique n'arrive pas à lire les cartes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentez de glisser la carte plus ou moins rapidement de l'avant à l'arrière du lecteur.</li> <li>2. Tentez de glisser une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte.</li> <li>3. Demandez une autre forme de paiement.</li> <li>4. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous devez vous procurer des cartes de nettoyage, communiquez avec le Service d'assistance de TD pour en acheter.</li> <li>5. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
L'imprimante ne fonctionne pas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous qu'il y a du papier dans l'appareil; si c'est le cas, vérifiez si le rouleau a été inséré correctement.</li> <li>2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
L'imprimante bloque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez celle-ci et vérifiez que le dispositif d'alimentation du papier est libre et que le rouleau de papier est bien en place.</li> <li>2. Fermez le couvercle de l'imprimante et assurez-vous qu'il est complètement fermé.</li> <li>3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>
Les invites vocales ne fonctionnent pas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez le volume du terminal.</li> <li>2. Communiquez avec le Service d'assistance de TD. </li> </ol>

## Comment puis-je accéder à l'information du terminal?

Cette option affiche le code de terminal de l'appareil, la version du logiciel installé et la date où il a été installé ou mis à niveau.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Renseignements sur le système

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Afficher ou imprimer?	L'utilisateur sélectionne <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> .	Cette option affiche ou imprime les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil</li> <li>• Numéro de série</li> <li>• Application</li> <li>• Date de lancement</li> <li>• Statut de lancement</li> <li>• Version du logiciel du système</li> <li>• SE</li> <li>• Version EMV Kernel</li> <li>• Version du logiciel de sécurité</li> <li>• Mémoire DRAM libre</li> </ul>

## Comment puis-je purger les données sur la transaction?

Cette option permet à un superviseur d'effacer du terminal tous les enregistrements de transaction d'un type particulier.



- Vous devez toujours communiquer avec le Service d'assistance avant de poser cette action et ne la poser qu'à leur demande.
- Si vous la posez, vous perdrez toutes les données contenues dans ce terminal particulier, y compris les transactions et leur historique.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Purger les données sur la transaction

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Tous les enregistrements seront effacés. Continuer?	Confirmez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	Le terminal élimine ces données.

## Comment puis-je exécuter les rapports de configuration?

Cette option vous permet d'imprimer un rapport répertoriant les options configurables qui ont été activées sur un terminal particulier.



- Habituellement, vous utilisez cette option lorsque vous téléphonez au Service d'assistance.
- C'est aussi une bonne manière de vous assurer que vos terminaux ont tous les mêmes réglages.

### NAVIGATION



Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Rapports de configuration

INVITE	DONNÉES	EXPLICATION
Communications Paramètres hôte 1 Paramètres hôte 2 Intervalles BIN de carte Paramètres EMV Clés publiques EMV	Appuyez sur le <b>rapport</b> désiré.	Sélectionnez le rapport de configuration que vous voulez imprimer.
Imprimer rapport de configuration?	Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>NON</b></li> <li>• <b>OUI</b></li> </ul>	--

## Dépannage relatif à l'intensité du signal

Les renseignements de dépannage qui suivent concernent les terminaux TD Generation. Si vous ne savez pas quel terminal vous utilisez, veuillez vous reporter à la *Section 3 – Présentation de TD Generation*.

### Terminal Generation :

#### Que dois-je faire si l'icône d'Internet déconnecté apparaît?



Cette icône s'affiche seulement sur l'écran du terminal lorsqu'un problème de communication survient entre le terminal et la connexion Internet. Il peut survenir lorsque :

- le câble Internet se déloge du routeur ou est endommagé;
- votre service Internet est en panne.

Veuillez effectuer les vérifications suivantes :

1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement?
  - a. Si ce n'est pas le cas, communiquez avec votre fournisseur de services Internet.
  - b. Si c'est le cas, passez à l'**étape 2**.
2. Votre câble Internet est-il bien branché? Pour le vérifier, débranchez-le du routeur ou du modem et rebranchez-le.
  - a. Si la connexion Internet fonctionne, vous avez résolu le problème.
  - b. Si elle ne fonctionne toujours pas, passez à l'**étape 3**.
3. Votre modem/routeur fonctionne-t-il correctement? Pour vous assurer qu'il ne s'agit pas de la source du problème, redémarrez le modem/routeur.
  - a. Si la connexion Internet fonctionne, vous avez résolu le problème.
  - b. Si elle ne fonctionne toujours pas, passez à l'**étape 4**.
4. Veuillez téléphoner au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

### Que dois-je faire en cas de panne de courant?

Les terminaux Generation ne peuvent traiter des transactions sans courant. Une fois le courant revenu, aucune action n'est requise de votre part pour redémarrer votre terminal. Il repassera automatiquement en ligne.

Si la transaction a été interrompue par une coupure de courant, veuillez refaire la transaction lorsque le courant sera revenu.

## Terminal HSPA

### Que dois-je faire en cas de panne de courant?

Les terminaux HSPA dotés d'une alimentation à pile fonctionneront probablement et pourront effectuer les transactions, à moins que la tour de transmission locale soit elle aussi en panne.

### Qu'arrive-t-il si l'intensité du signal est faible ou nulle?

Le terminal comporte une ou deux icônes qui affichent l'état et l'intensité du réseau sans fil utilisé.

### État du réseau sans fil

Le signal du réseau sans fil est représenté par une icône située dans le coin supérieur droit de l'écran qui indique l'état de la connexion. Il y a trois états possibles.

Connecté	Recherche une connexion	Aucun résultat de connexion
		

Si vous n'arrivez pas à obtenir l'icône verte, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.

### Intensité du signal

L'intensité du signal est représentée par quatre barres verticales. Pour pouvoir effectuer des transactions, le terminal doit toujours afficher au moins une barre. Idéalement, au moins deux barres seront affichées.

Intensité du signal à 100 %	Intensité du signal à 75 %	Intensité du signal à 50 %	Intensité du signal à 25 %	Aucune intensité du signal
				

Si l'intensité du signal du terminal est faible ou nulle, vérifiez les éléments suivants :

### Avez-vous déplacé le terminal?

Si vous avez apporté des modifications physiques à votre installation, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil électronique à côté de l'endroit où vous utilisez votre terminal, vous avez peut-être réduit l'intensité du signal par inadvertance. Veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD.

## Terminal Wi-Fi

### Intensité du signal

L'intensité du signal est représentée par quatre barres verticales. Pour pouvoir effectuer des transactions, le terminal doit toujours afficher au moins une barre. Idéalement, au moins deux barres seront affichées.

Intensité du signal à 100 %	Intensité du signal à 75 %	Intensité du signal à 50 %	Intensité du signal à 25 %	Aucune intensité du signal
				

Si l'intensité du signal du terminal est faible ou nulle, vérifiez les éléments suivants :

### Le câble du point d'accès ou du répéteur est-il lâche ou débranché?

Assurez-vous que le point d'accès est bien raccordé à une prise électrique.

### L'antenne du point d'accès ou du répéteur est-elle solidement fixée?

Avec vos doigts, serrez simplement l'antenne dans le port d'antenne à l'arrière du point d'accès ou du répéteur. De plus, ajustez l'inclinaison de l'antenne pour vérifier si ceci améliore le signal du terminal.

### Des obstacles ou de l'équipement électronique ont-ils été placés autour du point d'accès ou du répéteur et du terminal?

Si vous avez apporté des modifications physiques à votre installation, comme l'ajout d'un mur, vous devrez peut-être déplacer le point d'accès ou les répéteurs pour tenir compte de ce changement. Au besoin, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD pour recevoir de l'aide à ce sujet.

### Que dois-je faire en cas de panne de courant?

Les terminaux Wi-Fi ne peuvent traiter des transactions sans courant. Une fois le courant revenu, aucune action n'est requise de votre part pour redémarrer votre point d'accès. Celui-ci repassera automatiquement en ligne et établira une connexion avec tous les terminaux à sa portée.

Si la transaction a été interrompue par une défaillance de la pile ou une coupure de courant, veuillez refaire la transaction lorsque le courant sera revenu.

## Dépannage en cas de problème avec l'alimentation et la charge

### Generation

#### Pourquoi mon terminal n'est-il pas sous tension?

Il existe trois possibilités :

1. **Assurez-vous que la prise électrique est alimentée.** Branchez un autre appareil électronique sur la prise afin de vérifier si elle est alimentée. Si elle est alimentée, passez à la prochaine étape.
2. **Assurez-vous que le bloc d'alimentation est entièrement inséré dans la prise électrique.** Essayez ensuite de mettre le terminal sous tension. Si l'icône n'apparaît pas, passez à la prochaine étape.
3. **Assurez-vous que le câble de chargement est entièrement inséré et verrouillé dans le port d'alimentation du concentrateur.** Le cordon d'alimentation est doté de deux languettes qui indiquent la façon dont il doit être inséré dans le port d'alimentation du concentrateur. Une fois inséré, faites doucement tourner le cordon d'alimentation vers la droite jusqu'à ce que vous entendiez un « clic ». Essayez ensuite de mettre le terminal sous tension. Si le terminal ne fonctionne toujours pas, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.

### Terminaux HSPA et Wi-Fi

#### Pourquoi mon terminal ne se recharge-t-il pas lorsqu'il est branché à une prise électrique?

Il existe trois possibilités :

1. **Assurez-vous que la prise électrique est alimentée.** Branchez un autre appareil électronique sur la prise afin de vérifier si elle est alimentée. Si elle est alimentée, passez à la prochaine étape.
2. **Assurez-vous que le bloc d'alimentation est entièrement inséré dans la prise électrique.** Vérifiez ensuite si l'icône de charge apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran. Si l'icône n'apparaît pas, passez à la prochaine étape.
3. **Assurez-vous que le câble de chargement est entièrement inséré dans le port d'alimentation du terminal.** Vérifiez ensuite si l'icône de charge apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran du terminal. Si le terminal ne fonctionne toujours pas, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.

#### Pourquoi mon terminal ne se recharge-t-il pas lorsqu'il est placé dans le support de recharge?

Il existe quatre possibilités :

1. **Assurez-vous que la prise électrique est alimentée.** Branchez un autre appareil électronique sur la prise afin de vérifier si elle est alimentée. Si elle est alimentée, passez à la prochaine étape.
2. **Le terminal n'est pas correctement placé dans le support de charge.** Placez le terminal de façon à ce qu'il soit centré dans le support de charge. Vérifiez ensuite si l'icône de charge apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran. Si l'icône n'apparaît pas, passez à la prochaine étape.

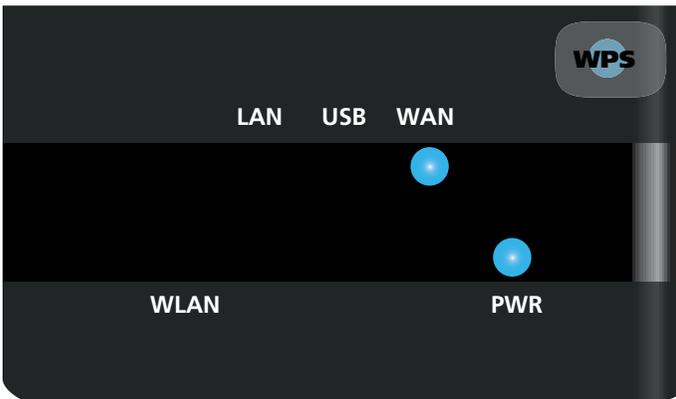
3. **Assurez-vous que le bloc d'alimentation est entièrement inséré dans la prise électrique.** Vérifiez ensuite si l'icône de charge apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran du terminal. Si l'icône n'apparaît pas, passez à la prochaine étape.
4. **Assurez-vous que le cordon d'alimentation est entièrement inséré dans le support de charge.** Vérifiez ensuite si l'icône de charge apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran du terminal. Si le terminal ne fonctionne toujours pas, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.

## Dépannage de votre point d'accès et de votre répéteur



Vos points d'accès et vos répéteurs vous transmettent de l'information de base par l'intermédiaire de leurs témoins lumineux. Il n'y a que trois témoins lumineux dont vous devez tenir compte; ce sont :

Témoin	État	Explication
<b>PWR</b>	Bleu uni	Le point d'accès ou le répéteur est en marche.
<b>WAN</b>	Bleu uni	Le point d'accès a établi une connexion.
<b>Point d'accès WPS</b>	Témoin bleu clignotant rapidement suivi d'une pause	Le point d'accès cherche à établir une connexion.
	Témoin bleu clignotant lentement	Le point d'accès est connecté.
<b>Répéteur WPS</b>	Témoin bleu clignotant lentement suivi d'une pause	Le nombre de clignotements indique la force du signal que reçoit le répéteur. Cinq clignotements représentent le signal le plus fort et un clignotement, le signal plus faible.



### Comment puis-je rétablir un point d'accès ou un répéteur?

Il vous suffit de rétablir la connexion Internet et de rebrancher le point d'accès. Celui-ci repassera automatiquement en ligne et établira une connexion avec tous les terminaux à sa portée. La synchronisation du point d'accès avec les terminaux nécessite deux minutes.

## Communication avec le Service d'assistance

Pour communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD, veuillez nous téléphoner au **1 800 363-1163**.

## Sommaire

Maintenant que vous avez lu cette section, vous devriez être en mesure d'effectuer des tâches de dépannage sur les éléments suivants :

- codes d'erreur courants;
- dépannage selon le terminal;
- problèmes matériels (terminaux, points d'accès, etc.).

Vous devriez maintenant avoir toutes les connaissances requises pour utiliser le terminal dans vos opérations quotidiennes.





## Annexes

Annexe A – Changement du rouleau de papier . . . . .	102
Annexe B – Recharge du terminal . . . . .	102
Annexe C – Entretien de l'équipement . . . . .	103
Annexe D – Équipement perdu ou volé . . . . .	103
Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques. . . . .	104

## Annexe A – Changement du rouleau de papier

La fréquence à laquelle vous devez changer les rouleaux de papier varie selon celle à laquelle vous utilisez votre terminal pour les transactions commerciales. Si vous remarquez l'apparition d'une ligne rouge le long du côté des reçus, c'est que le rouleau ne contient presque plus de papier et qu'il faudra bientôt le changer.

### Comment puis-je changer le papier du terminal?

Il est facile et rapide de changer le rouleau de papier. Pour changer le rouleau de papier, procédez comme suit :

1. Il y a une languette du côté gauche du terminal, juste au-dessus de la sortie du papier.
2. Appuyez sur cette languette. Vous entendrez un déclic et un panneau s'ouvrira sur la partie supérieure du terminal.
3. Ouvrez ce panneau pour accéder au logement du papier. Retirez le tube vide du rouleau de papier.
4. Déballez un nouveau rouleau et insérez celui-ci dans le logement, de sorte que l'extrémité du papier se déroule vers le bas face à vous.
5. Tirez suffisamment de papier hors du logement pour qu'il rejoigne le haut de l'écran du terminal.
6. Appuyez sur le panneau jusqu'à ce que vous entendiez le déclic de fermeture. Une partie du papier doit ressortir du logement.

Le papier a été remplacé et vous pouvez maintenant reprendre votre utilisation quotidienne du terminal.



- Vous pouvez faire sortir une quantité supplémentaire de papier du terminal en appuyant sur **Alimentation papier**. Il sort 1 cm de papier chaque fois que vous appuyez sur cette touche.

### Comment dois-je entreposer le papier de terminal?

**Tout le papier de terminal doit être entreposé dans un endroit frais, sec et sombre.** Un papier mal entreposé pourrait produire des reçus illisibles ou provoquer des bourrages de papier lors de l'impression de reçus ou de rapports.

### Comment puis-je commander d'autre papier de terminal?

Si vous voulez commander du papier de terminal supplémentaire, veuillez communiquer avec nous au **1 800 363-1163**; nous vous indiquerons alors vos options de réapprovisionnement.

## Annexe B – Recharge du terminal

### Comment puis-je recharger le terminal?



Vous pouvez recharger le terminal en branchant le cordon d'alimentation directement dans le terminal ou en plaçant le terminal dans un support de recharge branché. Pour une utilisation optimale de la batterie, rechargez le terminal lorsqu'il n'est pas en cours d'utilisation.



- Ce terminal fonctionne avec une batterie au lithium-ion; il ne peut donc pas être surchargé.
- Si la batterie ne conserve pas sa charge ou si vous avez des problèmes de recharge, veuillez communiquer avec notre Service d'assistance au **1 800 363-1163**; nous vous commanderons une autre batterie.
- Si la batterie tombe à plat à n'importe quel moment, six heures seront nécessaires pour une recharge complète.
- N'enlevez pas la batterie. Elle comporte des tiges délicates qui peuvent facilement être endommagées si elles ne sont pas manipulées de façon appropriée.

## Annexe C – Entretien de l'équipement

### Comment dois-je entreposer le terminal?

- Vous ne devez pas entreposer le terminal à des températures inférieures à 0 °C ou supérieures à 50 °C.
- Ne laissez pas le terminal à l'extérieur la nuit, particulièrement en hiver.

## Annexe D – Équipement perdu ou volé

### Qu'arrive-t-il si mon appareil est volé?

Si votre appareil est perdu ou volé, veuillez :

- Communiquer immédiatement avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD pour signaler l'incident.
- Communiquer avec le service de police pour remplir un rapport.

### Que dois-je faire lorsque le policier se présente à propos de l'appareil volé?

Si un policier arrive sur les lieux, veuillez consigner les renseignements suivants :

- Nom du policier
- Poste auquel le policier est rattaché
- Coordonnées du policier
- Numéro de série de l'appareil volé

Le policier doit vous fournir le **numéro du rapport**.

Une fois ces renseignements obtenus, veuillez les transmettre au Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD; vous pourrez alors recevoir un appareil de remplacement. Voyez ci-dessous comment utiliser facilement la fiche de renseignements afin de consigner les renseignements demandés.

### Fiche de renseignements pour appareil volé

#### Information relative au policier

**Nom**

\_\_\_\_\_

**Poste**

\_\_\_\_\_

**Coordonnées**

No de tél. \_\_\_\_\_ Poste \_\_\_\_\_

No de téléc. \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

**Numéro du rapport**

\_\_\_\_\_

#### Renseignements relatifs à l'appareil

**Numéro de série de l'appareil volé**

\_\_\_\_\_

*N'hésitez pas à photocopier ce formulaire pour votre usage personnel.*

## Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques

### Comment puis-je entrer des caractères alphanumériques?

Il est très facile d'entrer des données numériques dans le terminal. Vous n'avez qu'à utiliser le clavier numérique. Par contre, comment procéder lorsque vous voulez entrer des données alphanumériques ou des caractères spéciaux (@, &, \*)? Dans ces situations, vous devez entrer ces éléments à l'aide d'un clavier à l'écran. Pour ce faire, nous utiliserons la fonction Ajouter utilisateur sous l'icône du panneau de configuration. D'autres processus nécessitent aussi ce genre d'éléments, par exemple la création d'une bannière de reçu.

Dans l'exemple ci-dessous, vous créez un utilisateur nommé **C \*1**.

#### NAVIGATION

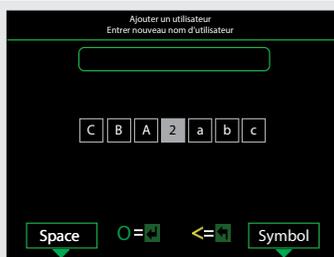


Bureau -> Menu principal -> **Panneau de configuration** -> Gestion des utilisateurs -> Ajouter utilisateur

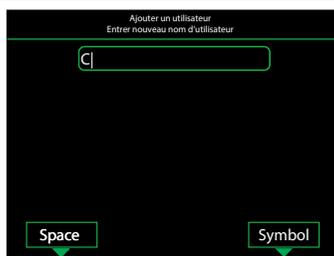
#### INSTRUCTIONS

1. Pour commencer l'ajout d'un nom d'utilisateur, sélectionnez la touche du clavier numérique sur laquelle se trouve la première lettre du nom de l'utilisateur. Pour créer **C \*1**, vous devez appuyer sur la touche **2**, car la lettre **C** se trouve sur celle-ci. Les options de caractère s'affichent à l'écran. Le nom de l'utilisateur peut comporter un maximum de 14 caractères et espaces.

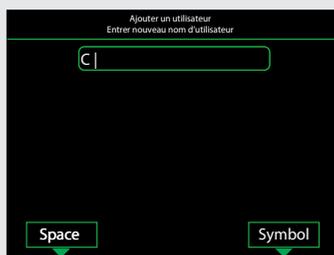
#### ÉCRAN



2. Toutes les options de caractère associées à la touche **2** s'affichent; ce sont : **C, B, A, 2, a, b, c**. Faites défiler jusqu'à la lettre **C**, puis appuyez sur **OK**. La lettre **C** apparaît dans la zone *Nom de l'utilisateur*.



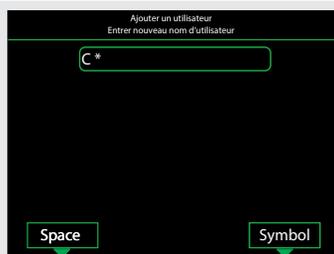
3. Appuyez sur la touche de **navigation** gauche pour insérer une espace. Une espace s'insère après la lettre **C** dans la zone Nom de l'utilisateur.



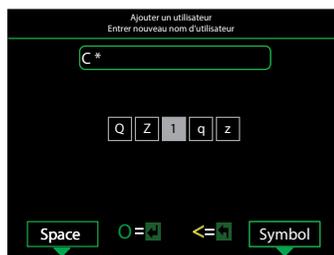
4. Appuyez sur la touche de **navigation** droite. L'écran des *symboles* s'affiche. Cet écran vous donne accès aux caractères spéciaux, aux lettres accentuées en français et aux symboles disponibles.



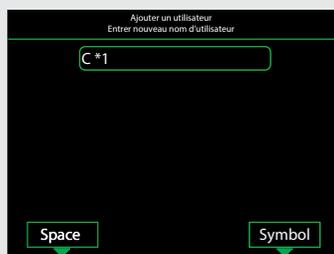
5. Faites défiler jusqu'au caractère **\***, puis appuyez sur **OK**. Le caractère **\*** s'insère après l'espace dans la zone *Nom de l'utilisateur*.



6. Appuyez sur la touche **1**. Les options de caractère s'affichent à l'écran.



7. Toutes les options de caractère associées à la touche **1** s'affichent; ce sont : Q, Z, 1, z, q. Faites défiler jusqu'au chiffre **1**, puis appuyez sur **OK**. Le chiffre **1** s'insère dans la zone *Nom de l'utilisateur* après **C \***.



8. Appuyez sur **OK**. Vous avez terminé l'entrée du nom d'utilisateur à l'aide du clavier alphabétique à l'écran.

Suivez le reste des étapes pour entrer un nouveau nom d'utilisateur.



# Index

## A

### Achat

Annuler	36
Carte de crédit	32
Glisser	28
Insérer	28
Saisie manuelle	29
Sans contact	29
Débit	33
Insérer/Glisser	28
Sans contact	29
Téléphone/Courrier	34
Passation impos.	35

### Administration

Courrier prioritaire	74
Gestion des utilisateurs	69
Méthode de connexion	71
Rappel de transaction	75
Réinitialisation du numéro de facture	74
Synchronisation de la date et de l'heure	73
Téléchargement	
Logiciel	71
Paramètres	72
Air Miles	73

### Air Miles

Achat en argent comptant	40
Paramètres de téléchargement	73
Remboursement en argent comptant	41
Transactions de téléchargement	73

### Annuler

36

### Autorisation

Titulaire de carte	6
--------------------	---

## C

### Carte-cadeau

Activer	42
Annuler transaction	46
Annuler une transaction	46
Augmenter/diminuer le solde	44
Créer un numéro de carte	44
Débiter des fonds réservés	47
Échanger	43
Lot de paiement	67
Paiement	44
Réserver des fonds	47
Saisie manuelle	31
Transférer un solde	46
Vérifier le solde d'une carte	44

### Cartes fidélité

Annuler une transaction	50
Attribuer des points	48

Échanger des points	49
Saisie manuelle	32
Transactions manquantes	50
Vérifier un solde	49

### Concentrateur

10, 16

Ports	16
-------	----

### Confidentialité

Entreposage des reçus	4
Titulaire de carte	4

### Configuration

Activation et désactivation de fonctions	81
Ajustement du rétroéclairage	78
Ajustement du volume du haut-parleur	77
Bannière de reçu	79
Invites vocales	80
Langue d'affichage	80
Mode Formation	77
Sécurité	82
Vérification du niveau de charge de la pile	78

## D

### Dépannage

86

Messages d'erreur	
Logiciel	86
Matériel	92
Point d'accès/répéteur	97
Purger les données	93
Rapports de configuration	94
Terminal express	94
Terminal HSPA	95
Terminal Wi-Fi	95

## E

### Écrans

*Aller à terminal approprié*

### Entrée de données

Caractères alphanumériques	104
----------------------------	-----

### Équipement perdu ou volé

103

## G

### Generation

*Allez à Terminal, Generation*

## H

### HSPA

*Allez à Terminal, HSPA*

## I

### Imprimante à carte

6

## J

### Jour ouvrable

66

Carte-cadeau	
Lot de paiement	67

## INDEX

Fenêtre de bilan	67	<b>Retrait</b>	30
Fermeture de journée	67		
Rapports	68		
<b>L</b>		<b>S</b>	
<b>Légende</b>	2	<b>Sécurité</b>	5
Icônes	2	Connexion	5
Terminologie des écrans	3	<b>Support de recharge</b>	11, 23
Terminologie du matériel	2		
<b>M</b>		<b>T</b>	
<b>Méthode de connexion</b>	5	<b>Terminal</b>	
Monnaie	71	Entretien	103
		Generation	10, 14
<b>N</b>		Communications	14
<b>Navigation</b>	3	Écran de veille	15
Numéro d'icône	3	Écran du bureau	15
Touche directionnelle	3	Écran du menu principal	15
Touches de tirt	3	HSPA	10, 17
<b>Note</b>		Communications	17
Augmenter	38	Écran de veille	18
Facture	39	Écran du bureau	18
Fermer	39	Écran du menu principal	19
Non complétée	37	Ports	17
		Perdu ou volé	103
<b>P</b>		Wi-Fi	10, 19
<b>Papier</b>		Communications	20
Changer, commander, entreposer	102	Écran de veille	20
<b>Passation impos.</b>		Écran du bureau	21
Téléphone/Courrier	35	Écran du menu principal	21
<b>Point d'accès</b>		Ports	20
Matériel	10, 22	<b>Transaction</b>	
Ports	22	Courante	28
Témoins lumineux	22	Carte de crédit manuelle	29
<b>Préautorisation</b>		Glisser carte de crédit	28
Augmenter	38	Insérer carte de crédit	28
Démarrer	37	Insérer/glisser carte de débit	28
Terminer		Facultatif	
Avec pourboire	39	Carte-cadeau manuelle	31
		Carte fidélité manuelle	32
<b>R</b>		Code de substitution du superviseur	30
<b>Rapports</b>		Numéro de facture manuel	30
Air Miles	61	Litige, débit	7
Carte-cadeau	60	Pourboire	31
Impression	56, 66	<b>Types de cartes acceptées</b>	2
Jour ouvrable	57	Air Miles	40
Lot	59	Cartes-cadeaux	42
Personnalisé	59	Cartes fidélité	48
		Renseignements figurant sur le reçu	51
<b>Reçus</b>		<b>W</b>	
Entreposage	4	<b>Wi-Fi</b>	<i>Allez à Terminal, Wi-Fi</i>
<b>Remboursement</b>	36		
<b>Répéteur</b>	11		
	<i>Voir également Point d'accès</i>		