TD Generation
Guide du commerçant

avec clavier NIP

534005 – V1.0 – 02/13 (FR)

INFORMATION RELATIVE AU CENTRE DES APPELS

Communiquez avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163** et suivez les invites. 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 © 2013 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 23

Rapports 53

Administration et configuration 65

Dépannage 85

Annexes. 97

Indices 105

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
L'objectif du présent guide 2
Légende 2
Navigation sur le portail 2
Comment puis-je accéder... 2

Protection de la vie privée des titulaires de carte. 3
Comment dois-je entreposer les reçus des titulaires de carte? 3
Comment puis-je sécuriser mon produit TD Generation? 3

Vue d'ensemble 4
Combien de transactions sont stockées et pendant combien de temps? 5
À quel moment dois-je téléphoner au Centre d'autorisation? 5
À quel moment dois-je utiliser mon imprimante à carte? 5
Que dois-je faire en cas de litige concernant une transaction de débit ou de crédit? 6

Sommaire 6

Bienvenue dans les Solutions aux commerçants TD

L'objectif du présent guide

Voici un nouveau produit formidable offrant une nouvelle fonctionnalité aux commerçants. Les pages qui suivent contiennent de l'information utile portant sur l'équipement et ses caractéristiques, ainsi que sur les Solutions aux commerçants TD. Lisez-les attentivement pour vous familiariser avec les capacités du terminal TD Generation et pour apprendre à l'utiliser de sorte qu'il vous aide à répondre à vos besoins d'entreprise.

Le présent guide contient des directives relatives à l'utilisation et à la fonctionnalité du terminal TD Generation pour les transactions par carte de crédit et par paiement direct* Interac* et autres types de cartes acceptées, par exemple les cartes-cadeaux et les cartes fidélité. Vous y retrouverez également des lignes directrices administratives générales concernant les paiements par carte de crédit et les paiements directs Interac. Le pourvoi de services de cartes de crédit Visa+, MasterCard ou de services de paiement direct Interac par les Solutions aux commerçants TD à votre intention en tant que commerçant est régi par l'entente des Services aux commerçants et par tout autre contrat tiers régissant les services que nous vous fournissons. L'utilisation du terminal TD Generation en ce qui concerne le pourvoi de services aux commerçants par un tiers est régie par tout contrat avec ce tiers.

Légende

Icônes importantes

Le point d'exclamation et l'ampoule se retrouvent partout dans le présent guide. Assurez-vous de lire les avertissements et conseils utiles qui y sont associés. Ils vous fourniront de l'information importante sur l'utilisation de l'ensemble TD Generation.

- Renseignements importants
- Conseils utiles

Terminologie

Prenez connaissance des termes suivants pour optimiser vos interactions avec l'ensemble TD Generation.

Portail - Ce terminal tactile est destiné au commerçant; il est doté d'un écran tactile et d'un pavé tactile.

Clavier NIP - Ce clavier est principalement utilisé par le client pour entrer son numéro d'identification personnel (NIP) et confirmer les transactions.

Écran de veille - Il s'agit de l'écran par défaut qui apparaît sur le portail lorsque ce dernier n'est pas en cours d'utilisation et où figure le logo TD.

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 moins fréquentes.

Navigation sur le portail

On peut facilement naviguer sur l'écran tactile; un simple glissement du doigt vous permet de passer d'un écran à l'autre.

Comment puis-je accéder…

à l'écran du bureau?

- Depuis l'écran de veille, appuyez sur l'icône de **déverrouillage** .

  OU

- Appuyez sur **OK**.

à l'écran du menu principal?

Depuis l'écran du bureau :

- Placez votre doigt sur le côté droit de l'écran tactile, puis faites-le glisser vers la gauche.

Protection de la vie privée 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 figurant sur les cartes Visa, MasterCard, Amex et différentes autres cartes (« information »), conformément au programme *Sécurité de l'information concernant les comptes*

Vous ne pouvez utiliser ces renseignements à aucune fin autre que pour 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, de traiter ou de stocker des renseignements, vous devez avoir avec ce tiers un contrat écrit qui respecte les dispositions du programme Sécurité de l'information concernant les comptes.
- Vous devez permettre aux Solutions aux commerçants TD ou à Visa/MasterCard d'inspecter vos installations et vous assurer que nous pouvons inspecter les installations de tout tiers afin de vérifier que les renseignements sont stockés et traités de manière sécuritaire. Le manuel Programme Sécurité de l'information concernant les comptes est disponible au www.visa.com ou sous Sécurité au 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 commerçants doivent conserver tous les reçus afin de répondre aux demandes des titulaires de carte. Les mesures suivantes devraient vous aider à bien entreposer les reçus.
- Gardez les reçus dans un endroit sûr pendant au moins un an. Une bonne méthode consiste à ranger les enveloppes de reçus en papier par date dans un classeur protégé.
- Les reçus de transaction devraient être rangés dans un endroit frais, sombre et sécuritaire dont l'accès est restreint.
- Si vous avez plusieurs terminaux, nous vous conseillons d'utiliser 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 *Interac*, 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 Solutionsaux 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 commerçant est tenu de s'assurer de la sécurité du système de paiement et il est responsable de toutes les transactions qui sont traitées par l'intermédiaire du système de paiement tant qu'il est en sa possession. TD recommande fortement au commerçant de prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher les utilisations non autorisées du système de paiement par le recours à des codes ou à des mots de passe d'utilisateur. Il est possible de configurer des mesures 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*.

L'ensemble TD Generation comporte deux réglages de sécurité modifiables 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 au commerçant de configurer une ouverture de session par code pour les superviseurs et les opérateurs. La configuration du superviseur vous oblige à créer un mot de passe. Vous pouvez activer cette option en allant à 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/de glisser sa carte, de choisir son compte et

d'entrer son NIP (Numéro d'identification personnel). Le clavier NIP Generation est doté de trois lecteurs de carte : puce avec contact, puce sans contact et bande magnétique.

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

Les transactions des titulaires de carte sont traitées en sélectionnant un type de transaction, en insérant ou en 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 portail/clavier NIP peut stocker plusieurs lots de transactions.

À quel moment dois-je téléphoner au Centre d'autorisation?

Si	Mesure à prendre
…le message **CALL FOR AUTH** s'affiche. (L'erreur No comm s'affiche)	1. Ne tentez plus d'exécuter la transaction. 2. Appuyez sur la touche **OK** ou **CANC**, puis téléphonez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.
…le message **CALL FOR AUTH** s'affiche. (L'erreur Comm s'affiche)	1. Tentez d'exécuter la transaction de nouveau. OU 2. Appuyez sur la touche **OK** ou **CANC**, puis téléphonez pour obtenir une autorisation vocale.
…le numéro de carte affiché ne correspond pas à celui embossé sur la carte.	1. Appuyez sur la touche **CANC**, puis téléphonez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale. 2. Demandez une autorisation **CODE 10**. Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte falsifiée; le **CODE 10** informe l'institution financière de cette possibilité.
…la signature du titulaire de carte sur le reçu ne correspond pas à celle apparaissant au dos de la carte.	1. Téléphonez afin d'obtenir une autorisation vocale. 2. Demandez une autorisation **CODE 10**. 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.
…vous avez un doute sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	1. Téléphonez afin d'obtenir une autorisation vocale. 2. Demandez une autorisation **CODE 10**. 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.

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.	3. Saisissez la transaction manuellement. 4. Faites une empreinte de la facture de vente pour la signature du titulaire de carte. 5. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte, puis brochez le reçu de l'imprimante à la copie signée.
…votre imprimante est hors service, mais la signature du client est exigée pour la transaction.	1. Faites une empreinte de la facture de vente pour la signature du titulaire de carte. 2. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte de la facture.
…le système est en panne, le terminal ne demande pas un numéro d'autorisation et vous recevez une autorisation par téléphone.	1. Faites une empreinte de la facture de vente. 2. Notez tous les détails de la transaction sur la facture. 3. Téléphonez afin d'obtenir une autorisation. 4. Lorsque le système redevient fonctionnel, entrez toutes les empreintes manuelles des transactions en allant à : Bureau -> Menu principal -> **Débit/Crédit** -> Passation impos., puis brochez toutes les transactions imprimées aux empreintes des factures de vente.

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

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 une remise en argent 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 inclus? 10

Quels éléments dois-je fournir pour le produit TD Generation? 10

Que dois-je faire si je veux commander d'autres composants (papier, etc.)? 10

Sommaire 10

Contenu de la trousse de bienvenue du terminal TD Generation

Quels sont les éléments inclus?		
Portail avec câble d'alimentation/ de données (illustré) avec bloc d'alimentation (non illustré)	**Clavier NIP** avec câble d'alimentation/ de données (illustré)	**Guides et fournitures**
		Guide du commerçant Guide de référence rapide Rouleaux de papier (4)

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

Vous devez fournir une :

- connexion Internet commutée ou une
- connexion Internet DHCP (IP dynamique)

Si vous décidez de changer de fournisseur de services Internet, assurez-vous que votre nouvelle connexion utilise également le protocole DHCP; sinon, le produit TD Generation ne fonctionnera pas adéquatement. Si la seule option consiste en une connexion statique, vous devez installer un routeur TD pour que le produit TD Generation fonctionne adéquatement. Pour toute question concernant votre connexion Internet ou pour faire une demande de routeur, veuillez appeler le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

Que dois-je faire si je veux commander d'autres composants (papier, etc.)?

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**, puis suivez les invites afin de passer une commande.

Sommaire

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

- Connaître le contenu de la trousse de bienvenue :
  - Portail
  - Clavier NIP
  - Guide du commerçant
  - Guide de référence rapide
  - Rouleaux de papier (4)
- Commander des fournitures

Dans la prochaine section, vous en apprendrez davantage sur le portail et le clavier NIP, ainsi que sur leurs différences et leurs fonctions respectives.

Section 3
Présentation de TD Generation

Dans cette section, vous en apprendrez davantage sur les composants du portail et du clavier NIP, ainsi que sur leur fonctionnement collectif.

TD Generation 14
Comparaison du portail et du clavier NIP 14

Le portail TD Generation 15
Vue d'ensemble du portail 15
Ports du portail 15
Icônes du portail 16
Écran de veille 17
Écran du bureau 17
Écran du menu principal 18
Écran du système d'aide 18
Écran du panneau de configuration 19

Le clavier NIP TD Generation 19
PINPad Overview 19
Ports du clavier NIP 20

Sommaire 20

TD Generation

Le produit TD Generation est une nouvelle méthode vous permettant de commercer par l'intermédiaire du portail et du clavier NIP. Consultez le tableau ci-dessous pour en savoir davantage au sujet de chaque appareil et de son utilisation.

Comparaison du portail et du clavier NIP

Le portail :

- Utilisé par le commerçant
- Comporte un écran et un pavé tactiles pour la navigation et l'entrée de données
- Le commerçant « **appuie** » sur les icônes de l'écran tactile et sur les touches du pavé tactile
- Le commerçant amorce les transactions en entrant le type et le montant de la transaction sur le portail

Le clavier NIP :

- Utilisé par le client (principalement)
- Sert à la saisie de la carte (glisser/insérer/effleurer)
- Comporte un clavier numérique pour l'entrée de données; le clavier NIP n'est doté d'aucune fonctionnalité de navigation
- Le client « **appuie** » sur les touches du clavier NIP
- Une fois la transaction amorcée, le client sélectionne le mode de paiement (carte de crédit, carte de débit, carte-cadeau, etc.)

Le portail TD Generation

Les éléments suivants sont intégrés au portail :

- Écran tactile (couleur)
- Clavier tactile
- Haut-parleur
- Imprimante

Le portail permet au commerçant d'amorcer la transaction du client en entrant le type et le montant de la transaction. Toutes les interactions du client se font sur le clavier NIP.

Vue d'ensemble du portail

Le portail se compose d'un écran et d'un clavier tactiles qui vous servent à contrôler, à modifier et à entrer des valeurs dans le produit TD Generation.

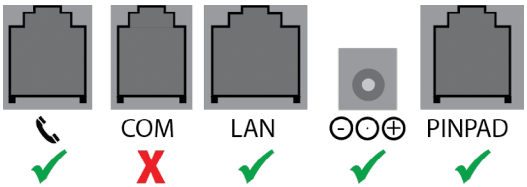
1. **Écran tactile**
   Différentes icônes et différents écrans (de *veille*, du *bureau* et du *menu principal*) s'y affichent et présentent tous les renseignements vous permettant d'amorcer et d'exécuter des transactions.
2. **Clavier tactile**
   Ce clavier est votre outil principal pour l'entrée des données des transactions.
3. **Touche d'avancement du papier**
   Appuyez sur cette touche pour faire avancer le rouleau de papier.
4. **Touche de verrouillage**
   Appuyez sur cette touche pour fermer la session de l'utilisateur actuel. Ne confondez pas celle-ci avec l'icône de **déverrouillage** de l'écran tactile.
5. **Touches de commande**
   Appuyez sur ces touches pour :
   - Annuler une entrée (**CANC/ANNUL**),
   - Revenir à l'écran précédent ou apporter une correction (**CORR**) or
   - Soumettre votre entrée (**OK**)

Ports du portail

Un couvercle noir se trouve à l'arrière du portail. Cinq ports se trouvent sous celui-ci. Vous n'utiliserez que quatre d'entre eux. Ce sont les ports du **TÉLÉPHONE**, du **RÉSEAU LOCAL**, de l'**ALIMENTATION** (identifié par trois cercles) et du **CLAVIER NIP**.

Habituellement, vous n'avez pas à ouvrir ce couvercle, mais si le Service d'assistance vous demande de vérifier le câble de données ou le câble d'alimentation, c'est à cet endroit que vous pourrez y accéder.

Pour l'instant, le port **COM** n'est pas utilisé.



Icônes du portail

La liste ci-dessous présente les icônes importantes que vous verrez sur l'écran tactile du portail.

Système d'aide
Appuyez sur cette icône pour accéder à l'écran du *système d'aide*. Celui-ci contient des renseignements sur le système et des conseils de dépannage pour le produit TD Generation. Cette icône est présente sur tous les écrans.

Heure
L'heure actuelle s'affiche. Appuyez sur l'icône d'heure pour accéder à l'heure, au mois et à la date, avec la possibilité d'utiliser l'option de calendrier afin d'afficher les mois ou les années à venir. Cette icône est présente sur tous les écrans.

Panneau de configuration
Appuyez sur cette icône pour accéder aux options de personnalisation du produit TD Generation. Elle est présente sur les écrans du *bureau* et du *menu principal*.

Internet (Connecté)
Cette icône indique que votre portail est connecté à Internet et en communication avec les serveurs de transactions financières. Appuyez sur celle-ci pour afficher les renseignements relatifs à la connexion Internet, par exemple l'adresse IP, le masque du réseau, etc. Elle est présente sur tous les écrans.

Internet (Déconnecté)
Cette icône indique que votre portail n'est pas connecté à Internet et **ne peut pas** communiquer avec les serveurs de transactions financières. Cette icône est présente sur tous les écrans.

Clavier NIP déconnecté
Cette icône indique que le clavier NIP du client est déconnecté du portail. Si elle s'affiche, vérifiez à l'arrière du clavier NIP que le câble du clavier NIP est bien raccordé au port du **CLAVIER NIP** à l'arrière du portail et que le câble de communication est bien inséré dans le port **COM**. Cette icône ne contient aucun renseignement. Cette icône est présente sur tous les écrans.

Courriel
Une icône d'envelope indique que vous avez un courriel en attente. Vous devrez peut-être entrer un code et un mot de passe de superviseur pour accéder.

Déverrouillage
Appuyez sur l'icône de **déverrouillage** depuis l'écran de veille pour accéder à l'écran du bureau, là où se trouvent les icônes de transaction. On vous demandera peut-être d'entrer un code et un mot de passe. Cette icône est présente sur l'écran de veille.

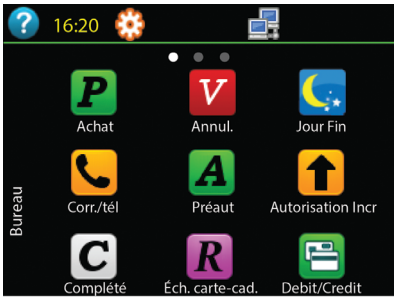
Flèche arrière
Appuyez sur l'icône de **flèche arrière** pour revenir à l'écran précédent. Elle est présente sur l'écran d'aide, sur l'écran du panneau de configuration et sur certains écrans de transaction.

Écran de veille

L'écran de *veille* est affiché par défaut. De nombreux renseignements importants y sont affichés, ainsi que différentes manières d'accéder aux fonctions du portail par l'intermédiaire des icônes. Vous y verrez les renseignements suivants :

1. **Icône du système d'aide**
   Appuyez sur l'icône du **système d'aide** située dans le coin supérieur gauche de l'écran pour accéder aux renseignements sur le système et aux mesures de dépannage de base.
2. **Heure actuelle**
   L'heure actuelle est affichée. Appuyez sur l'icône **d'heure** pour accéder à l'heure, au mois et à la date, avec la possibilité d'utiliser l'option de calendrier afin d'afficher les mois ou les années à venir.
3. **Icône d'état Internet (connecté ou déconnecté)**
   Cette icône indique si votre terminal est bien connecté à Internet. Si ce n'est pas le cas, un cercle rouge sur lequel est superposé un tiret blanc s'affichera sur l'icône de connexion.
4. **Icône de clavier NIP déconnecté**
   Cette icône indique que le clavier NIP du client est déconnecté du portail. Elle ne s'affichera que si le clavier NIP connaît un problème de connexion.
5. **Icône de déverrouillage**
   Appuyez sur l'icône de déverrouillage pour accéder à l'écran du *bureau*, là où se trouvent les icônes de transaction. On vous demandera peut-être d'entrer un code et un mot de passe pour ouvrir la session.

Écran du bureau



Depuis l'écran de veille, appuyez sur l'icône de **déverrouillage** pour afficher l'écran du bureau. Vous savez qu'il s'agit de l'écran du bureau, car son nom apparaît sur le côté gauche de l'écran. En outre, l'icône (**Panneau de configuration**) figure en haut de l'écran.

Navigation
Comme avec plusieurs écrans tactiles offerts sur le marché, un simple glissement du doigt vous permettra de passer d'un écran à l'autre.

Lorsque vous naviguez entre les écrans, vous pouvez savoir à combien d'écrans vous avez accès et lesquels sont actifs par le nombre de points gris et de points blancs figurant en haut de l'écran. Les points blancs indiquent les écrans actifs, tandis que les points gris indiquent les autres écrans auxquels vous avez accès. Ici, vous vous trouvez sur le premier de trois écrans.

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

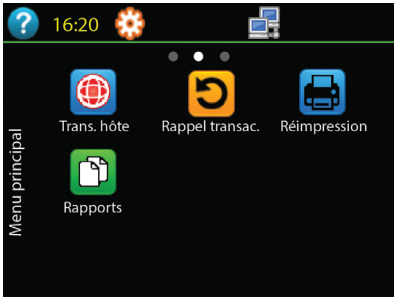
- Achat par correspondance ou par téléphone
- Achat en argent comptant
- Préautorisation/Note non complétée
- Autorisation incrémentielle/Augmenter note
- Note de facture
- Débit/Crédit
- Compl. de préaut./Fermer note
- Échange carte-cadeau
- Récompense de fidélité
- Passation d'achat imposée
- Dernier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

- 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.**
- Pour l'instant, l'écran du bureau ne peut pas contenir plus de neuf icônes. S'il y a plus de neuf icônes, les autres se trouveront sur l'écran (ou les écrans) du *menu principal*.

Écran du menu principal

Pour ouvrir l'écran du *menu principal*, allez à l'écran du *bureau*, puis faites glisser celui-ci vers la gauche. Son nom s'affiche sur le côté gauche de l'écran.

Les icônes affichées sur cet écran ne sont pas utilisées aussi souvent que les icônes du *bureau*.



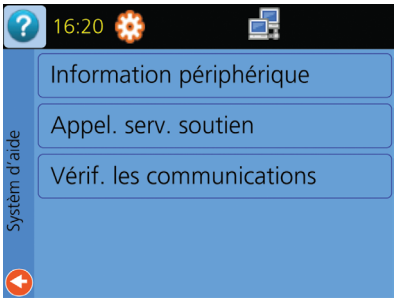
- Débit/Crédit
- Carte-cadeau
- Fidélité
- Transaction en argent comptant
- Transactions d'hôte
- Rappel de transaction
- Réimprimer
- Air Miles
- Rapports
- Courrier prioritaire
- Admin
- Service (Pour les techniciens TD uniquement)

Personnalisation
Pour l'instant, on ne peut pas personnaliser l'écran du *menu principal*.

- Votre terminal peut comporter plus d'un écran de *menu principal*. Le nombre d'écrans dépendra du nombre d'icônes utilisées sur le portail. Si plus de neuf icônes sont utilisées, il y aura alors plus d'un écran de *menu principal*. Ici, vous vous trouvez sur le deuxième de trois écrans.

Écran du système d'aide

Cet écran s'affichera si vous appuyez sur l'icône du système d'aide. Un menu bleu apparaît et son nom s'affiche sur le côté gauche de l'écran. L'aide et les options système du produit s'affichent sur cet écran.

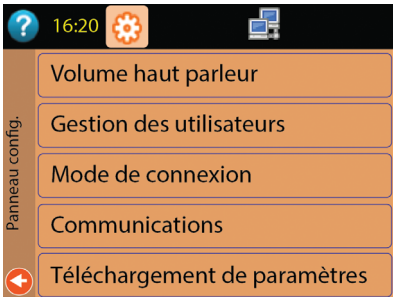


1. **Information périphérique**
   Cette option présente les renseignements de base requis lorsque vous communiquez avec le Service d'assistance.
2. **Appel. serv. soutien**
   Cette option affiche le numéro de téléphone du Service d'assistance.
3. **Vérif. les communications**
   Cette option vérifiera si votre produit TD Generation est en mesure de communiquer adéquatement avec les serveurs pertinents.

Écran du panneau de configuration

Cet écran s'affichera si vous appuyez sur l'icône du **panneau de configuration**. Un menu orange apparaît et son nom s'affiche sur le côté gauche de l'écran. Les options du panneau de configuration permettant de personnaliser le portail s'affichent sur cet écran.

Ces options sont décrites en détail au *section 6 – Administration et configuration*.



Le clavier NIP TD Generation

Le clavier NIP du client est le composant client de l'ensemble TD Generation. Les éléments suivants y sont intégrés :

- Écran couleur
- Clavier numérique/de commande
- Haut-parleur

Le client utilise celui-ci pour accepter les transactions, insérer ou glisser sa carte de paiement (débit, crédit, cadeau, fidélité, etc.) et entrer tous les codes de sécurité des transactions.

Remarque : dans quelques très rares cas, le commerçant utilisera le clavier NIP pour entrer des renseignements, par exemple pour entrer manuellement le numéro DVC d'une carte de crédit lors d'un achat.

Vue d'ensemble du clavier NIP

Le clavier NIP est composé d'un écran d'affichage et de différentes touches dont le client se servira pour exécuter des transactions financières. Voici un survol des touches du clavier NIP.

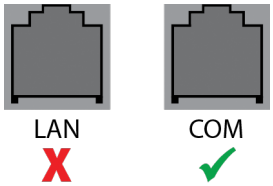
1. **Touches d'option**
   Utilisez ces touches pour faire des sélections à l'écran.
2. **Touche de loupe**
   Cette touche est réservée à un usage futur.
3. **Touche de haut-parleur**
   Appuyez sur cette touche pour régler le volume du clavier NIP.

   Remarque : si vous voulez régler le volume du portail, vous devez utiliser l'option **Volume du haut-parleur** sous l'icône du **panneau de configuration** du portail.
4. **Touches de commande**
   Utilisez ces touches pour :
   - annuler une entrée (**X** rouge),
   - revenir à l'écran précédent/apporter une correction (< jaune) or
   - soumettre votre sélection (**O** vert)
5. **Fentes pour glisser/insérer la carte**
   Utilisez la fente d'insertion au bas du clavier NIP pour les cartes à puce et la fente du côté droit pour toutes les autres cartes.

Ports du clavier NIP

Un panneau de plastique se trouve au bas du clavier NIP. Deux ports se trouvent sous ce panneau. Pour l'instant, seul celui de droite, le port COM, est utilisé. Le câble **COM** sert aussi de câble d'alimentation lorsque l'appareil est raccordé au portail.

Habituellement, vous n'avez pas à ouvrir ce panneau, mais si le Service d'assistance vous demande de vérifier le câble de données ou le câble d'alimentation, c'est à cet endroit où vous pourrez y accéder.



Sommaire

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

- Différencier le portail et le clavier NIP et reconnaître leurs fonctions respectives.
- Comprendre les différents ports et leurs connexions sur le portail et le clavier NIP
- Comprendre les composants du portail (écran tactile par rapport au clavier tactile)
- Sur le portail, accéder aux écrans du *bureau*, du *menu principal*, du *panneau de configuration* et du *système d'aide*
- Comprendre les différentes icônes situées sur l'écran tactile du portail
- Connaître les icônes personnalisables sur l'écran du *bureau*

Dans la prochaine section, vous apprendrez quelles sont les transactions financières que vous pouvez effectuer sur le portail et le clavier NIP.

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 25

Comment dois-je lire les directives relatives aux transactions financières? 25

Exécution des transactions courantes et facultatives 26

Transactions courantes 26

Comment dois-je traiter une transaction par insertion d'une carte de crédit? 26

Comment dois-je traiter une transaction par glissement d'une carte de crédit? 26

Comment dois-je traiter une transaction par l'insertion ou le glissement d'une carte de débit? 26

Comment dois-je traiter une transaction par effleurement d'une carte de débit ou de crédit?. 27

Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte de crédit? 27

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur? 27

Comment puis-je créer manuellement des numéros de facture? 28

Comment puis-je traiter un pourboire?. 28

Comment puis-je traiter un retrait?. 29

Comment puis-je entrer manuellement une carte-cadeau? (Facultatif) 29

Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte fidélité? (Facultatif) 30

De quelle façon dois-je traiter un paiement divisé? 30

Exécution des transactions financières 30

Comment puis-je différencier les types d'achat? 30

Comment dois-je traiter un achat par carte de débit? 31

Comment dois-je traiter un achat par correspondance ou par téléphone?. 32

Comment puis-je effectuer une passation d'achat par correspondance ou par téléphone imposée? 33

à suivre

Comment puis-je traiter un remboursement? 33
Comment puis-je annuler une transaction?. 34

Préautorisations et notes (facultatif) 35
Qu'est-ce qu'une note? 35
Qu'est-ce qu'une préautorisation? 35
Comment puis-je préautoriser une transaction ou ouvrir une note? 35
Comment puis-je augmenter la limite d'un montant préautorisé ou d'une note? 36
Comment puis-je facturer une note? 37
Comment puis-je terminer une préautorisation ou fermer une note avec pourboire? . . . 37
Comment puis-je terminer une préautorisation ou fermer une note sans pourboire? . . . 38

Air Miles (facultatif) 39
Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles? (facultatif) 39
Comment dois-je traiter une remise en argent avec Air Miles? (facultatif) 41

Cartes-cadeaux (facultatif) 42
Comment puis-je activer une carte-cadeau? 43
Comment puis-je échanger 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? 48
Comment puis-je réserver des fonds sur une carte-cadeau? 48
Comment puis-je débiter la carte-cadeau d'un client après avoir réservé des fonds? 49

Fidélité (facultatif) 50
Comment puis-je attribuer des points de fidélité à un client? 50
Comment puis-je échanger les points d'une carte fidélité? 51
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? 52

Sommaire 52

Utilisation du terminal TD Generation

Comment dois-je lire les directives relatives aux transactions financières?

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

Titre de la transaction

Description de la transaction.

- Conseil utile
- Renseignement important

NAVIGATION

Bureau -> Menu principal -> **Trans. comptant** -> 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. Cette 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran du portail.	Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran du clavier NIP.	Cette colonne vous montre l'action que vous devez poser pour continuer et fournit une explication ou de l'information supplémentaire nécessaire ou utile à l'accomplissement de cette étape.

Remarque : la transaction en cours s'affiche en haut de chaque écran (du portail ou du clavier NIP), ainsi que le terme qui y est associé, par exemple Achat, Achat par carte de crédit, Annuler, etc.

Une étape ombrée en vert (de la manière illustrée ci-dessous) montre sur quel appareil s'exécute une activité de la colonne **DONNÉES** : le portail, le clavier NIP ou un choix entre les deux.

Activité du portail	Activité du clavier NIP

ÉTAPE FACULTATIVE/DÉPENDANTE

Il y a deux raisons pour lesquelles vous verrez peut-être un encadré en grisé comme celui-ci :

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.).
2. Cette étape dépend d'un choix précédent. Un bon exemple de ceci est le client qui glisse ou insère sa carte de crédit par rapport à vous qui entrez manuellement les renseignements de la carte.

Remarque : 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 sont obligatoires et font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.

Exécution des transactions courantes et facultatives

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 les mentionne 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 produit 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 portail/clavier NIP TD Generation.

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 insère sa carte de crédit à puce dans le clavier NIP.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrée NIP	Entrer NIP et appuyer sur OK.	Le client entre son NIP, puis appuie sur **OK**.

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 glisse sa carte de crédit à bande magnétique sur le clavier NIP.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrée NIP	Entrer NIP et appuyer sur OK.	Le client entre son NIP, puis appuie sur **OK**. Cette transaction est semblable à celle où l'on effleure l'appareil avec une carte de débit ou de crédit. Sauf en cas de problème, la transaction s'exécute, puis le reçu s'imprime.

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

Cette option sert à traiter les transactions dans le cadre desquelles le client glisse sa carte de crédit sur le clavier NIP ou l'insère dans celui-ci.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Sélection du compte	Sélection du compte	Le client sélectionne le compte duquel les fonds seront retirés. • **CHÈQUE** • **ÉPARGNE**
Entrée NIP	Entrer NIP et appuyer sur OK.	Le client entre son NIP, puis appuie sur **OK**. Le terminal amorce le processus d'autorisation.
XX,XX $ Approuvé	Espèces : XX,XX $ Total : XX,XX $ Approuvé	Le client retire sa carte de débit.

Comment dois-je traiter une transaction par effleurement d'une carte de débit ou de crédit?

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 produit TD Generation. Sa disponibilité sera établie au moment de l'installation.

- Vous ne verrez cette option que si le montant total de la transaction est de 50,00 $ ou moins.
- Cette option ne s'affiche pas pour les transactions amorcées par saisie manuelle.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Veuillez patienter	Veuillez patienter	Le client effleure l'écran du clavier NIP avec sa carte de débit/crédit sans contact. Cette transaction est semblable à celle où l'on glisse une carte de crédit dans la fente de l'appareil. Sauf en cas de problème, la transaction s'exécute, puis le reçu s'imprime.

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

Pour traiter les transactions dans le cadre desquelles le commerçant doit entrer manuellement les renseignements de la carte de crédit.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
XXXXXXX Entrer no compte Sur le clavier NIP	XXXXXXX Entrer no compte	Entrez le **numéro du compte**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
XXXXXXX Entrer date exp. Sur le clavier NIP	XXXXXXX Entrer date exp. mm/aa	Entrez la **date d'expiration**, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit d'une valeur à quatre chiffres.
XXXXXXX L'impression manuelle de la carte est requise Continuer?	XXXXXXX Veuillez patienter	Vous devez sélectionner l'une des options suivantes : • **NON** • **OUI**
XXXXXXX Entrer DVC de carte	XXXXXXX Veuillez patienter	Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. 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 produit TD Generation. 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 produit TD Generation, veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur?

Les codes de substitution du 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer code superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **code du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer mot de passe de superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **mot de passe du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.

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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de facture** sous le format requis par votre entreprise, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit d'un réglage facultatif; il est requis uniquement si l'option **Numéros de facture automatiques** est désactivée. Pour activer ou modifier ce réglage, appelez le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

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 produit TD Generation.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Option de pourboire	Option de pourboire 1. 10 % (XX,XX $) 2. 20 % (XX,XX $) 3. 30 % (XX,XX $) 4. Autre montant 5. Aucun pourboire	Le client choisit l'option de pourboire souhaitée (**1**, **2**, **3**, **4** ou **5**). Les options 1, 2 et 3 sont des pourcentages fixes; le montant en dollars est calculé dans l'espace adjacent au pourcentage. La valeur en dollars peut aussi être un montant prédéterminé. Ces montants (dollars ou pourcentages) sont configurés au moment de l'installation. L'option 4 permet au client de sélectionner une option de pourboire en pourcentage ou en dollars, puis d'entrer la valeur qu'il souhaite. Pour activer ou modifier ce réglage, appelez le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.
OPTION 4 Si le client choisit l'óption 4, procédez comme suit..		
Option de pourboire	Option de pourboire	Le client dispose de deux choix associés aux pourboires : • **$** pour une valeur de pourboire en dollars • **%** pour une valeur de pourboire en pourcentage Si le client ne veut pas laisser de pourboire, il doit quand même sélectionner une option, puis entrer la valeur zéro.

Montant du pourboire	Entr. mont. pourb.	Le client entre le **pourboire**, puis appuie sur **OK**.
Achat XX,XX $ Pourboire XX,XX $ Total XX,XX $	Achat XX,XX $ Pourboire XX,XX $ Total XX,XX $ OK?	Le client confirme que le montant est exact : • **NON** • **OUI**

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 produit TD Generation.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Retrait	Retrait?	Le client décide s'il veut effectuer un retrait : • **NON** • **OUI**
Montant du retrait Sélection/Entrée	Sélectionner le retrait	Le client sélectionne un montant de retrait parmi les options à l'écran : • **$ X,XX** • **$ X,XX** • **$ X,XX** OR • **Entrez une valeur en dollars** 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 **1 800 363-1163**.
Achat XX,XX $ Pourboire XX,XX $ (Facultatif) Retrait XX,XX $ Total XX,XX $	Achat XX,XX $ Pourboire XX,XX $ (Facultatif) Retrait XX,XX $ Total XX,XX $ OK?	Le client confirme que le montant est exact : • **NON** • **OUI** L'option de pourboire ne s'affichera que si elle est activée sur votre produit TD Generation.

Comment puis-je entrer manuellement une carte-cadeau? (Facultatif)

Pour 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer no compte	Veuillez patienter	Entrez le **numéro du compte**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.

Comment dois-je traiter une transaction manuelle par carte fidélité? (Facultatif)

Pour 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 produit TD Generation.

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer no compte	Veuillez patienter	Entrez le **numéro du compte**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.
Entrer date exp. mm/aa	Veuillez patienter	Entrez la **date d'expiration**, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit d'une valeur 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 **montant du paiement**, puis appuyez sur **OK**.	Entrez le montant du paiement partiel.
Paiement : XX,XX $ Solde à payer : XX,XX $	Cliquez sur la **flèche « Précédent »** ou sur **OK**.	Si les données entrées sont exactes, cliquez sur **OK**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**.
Carte de crédit/débit Carte-cadeau (facultatif) Argent comptant	Sélectionnez le **mode de paiement** et cliquez sur **OK**.	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 **flèche « Précédent »** ou sur **OUI**.	Si le montant et le mode de paiement sont exacts, cliquez sur **OUI**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**.

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 : Utilisez ce type d'achat 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 : Utilisez ce type d'achat lorsque le client n'est pas présent dans votre magasin et qu'il passe sa commande par correspondance ou par téléphone. Les transactions effectuées dans les pizzérias, les fleuristes, etc. sont de bons exemples d'utilisation de 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 débit?

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

- Air Miles
- Pourboire
- Retrait

NAVIGATION

Bureau -> **Achat**

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
Montant du paiement	Sélectionnez **DIVISER** ou **PAYER**.	Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez **PAYER**. Sinon, sélectionnez **DIVISER**.
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 30.		
AIR MILES Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39.		
Le client doit confirmer XX,XX $	Montant XX,XX $ OK?	Le client confirme que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
POURBOIRE Si votre transaction nécessite les étapes relatives aux pourboires, veuillez vous reporter à la page 28.		
XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte	XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte	Pour entrer le compte de la carte, sélectionnez : • **Insérer/Glisser/ Effleurer la carte** (clavier NIP)
EFFLEURER LA CARTE DE DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'éffleurement dúne carte de débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
INSÉRER/GLISSER LA CARTE DE DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à línseration ou au glisement dúne carte de débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
RETRAIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives aux retraits, veuillez vous reporter à la page 29.		

Espèces : XX,XX $ Total : XX,XX $ Approuvé	Espèces : XX,XX $ Total : XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction **L'entrée Espèces : XX,XX $** ne s'affichera que si le client a sélectionné l'option Retrait. Elle indiquera le montant d'argent qu'il recevra. 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 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit du montant total de l'achat, taxes et remises comprises.
Montant du paiement	Sélectionnez **DIVISER** ou **PAYER**.	Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez **PAYER**. Sinon, sélectionnez **DIVISER**.
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 30.		
AIR MILES Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39.		
Entrer no compte Sur le clavier NIP	Entrer no compte	Entrez le numéro du compte, puis appuyez sur OK. Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
Entrer date exp. Sur le clavier NIP	Entrer date exp. mm/aa	Entrez la **date d'expiration**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer DVC de carte	Veuillez patienter	Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. 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 $ Autorisation XX,XX	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

Comment puis-je effectuer une passation d'achat par correspondance ou par téléphone imposée?

On utilise cette option 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. -> Achat par correspondance ou par téléphone

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le montant en dollars, puis appuyez sur OK.
AIR MILES Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39.		
Entrer no compte Sur le clavier NIP	Entrer no compte	Entrez le **numéro du compte**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer date exp. Sur le clavier NIP	Entrer date exp. mm/aa	Entrez la **date d'expiration**, puis appuyez sur **OK**.
XX,XX $ No aut. (Code d'autorisation)	Veuillez patienter	--
XX,XX $ No aut.	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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 -> Débit/Crédit -> **Remboursement**

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de la facture**, puis appuyez sur **OK**.
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.

AIR MILES Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39.		
XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte Saisie manuelle	XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser/Effleurer la carte** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
INSÉRER/GLISSER LA CARTE DE CRÉDIT/DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à línseration ou au glisement dúne carte de crédit ou débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
EFFLEURER LA CARTE DE CRÉDIT/DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'éffleurement dúne carte de crédit ou débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE DE CRÉDIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle dúne carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 27.		
XX,XX $ Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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 -> **Annuler**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Achat en argent comptant
- Remise en argent
- Achat par correspondance ou par téléphone
- Préautorisation/Note non complétée
- Compl. de préaut./Fermer note
- Autorisation incrémentielle/Augmenter note
- Achat
- Remboursement

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer no repère	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de repère**, puis appuyez sur **OK**.
No repère ## Type de transaction <No carte de crédit> <Date> <Heure> #,## $ FACT. : ## CODE : Aut. : ########	Veuillez patienter	Confirmez la transaction à annuler : • **NON** • **OUI**

$##.## Approuvé	$##.## Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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
- Valeur 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
- Valeur d'incrément (Option facultative, selon que le client veut augmenter ou non le montant de la note)
- 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, le schème du terminal devrait alors être réglé 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.

AIR MILES

Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39.

XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte Saisie manuelle	XX,XX $ Insérer/Glisser la carte/ Effleurer la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser/Effleurer la carte** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
INSÉRER/GLISSER LA CARTE DE CRÉDIT/DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à línseration ou au glisement dúne carte de crédit ou débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
EFFLEURER LA CARTE DE CRÉDIT/DÉBIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à l'éffleurement dúne carte de crédit ou débit, veuillez vous reporter à la page 26.		
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE DE CRÉDIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle dúne carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 27.		
XX,XX $ Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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 -> **Autor. incrémentielle** ou **Augmenter note**

OU

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

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez ensuite le **numéro de la facture**, puis appuyez sur **OK**. Le numéro de facture est identifié sous No fact. sur le reçu de la note non complétée d'origine.
Amount $XX.XX	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
<Numéro de la carte de crédit> Autorisé XX,XX Valeurs d'incrément XX,XX Total XX,XX OK?	Veuillez patienter	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**

XX,XX $ No aut. #####	XX,XX $ No aut. #####	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de la facture**, puis appuyez sur **OK**.
AIR MILES Si votre transaction nécessite les étapes pour Air Miles, veuillez vous reporter à la seciton Air Miles de *Comment dois-je traiter un achat en argent comptant avec Air Miles?* à la page 39		
Achat total XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
<Numéro de la carte de crédit> No facture Note non complétée XX,XX $ Total XX,XX $ OK?	Veuillez patienter	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ Approuvé	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 avec pourboire?

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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de la facture**, puis appuyez sur **OK**.
Nouveau montant $##.##	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.

POURBOIRE Si votre transaction nécessite les étapes relatives aux pourboires, veuillez vous reporter à la page 28.		
Numéro de la carte de crédit No facture Autorisé XX,XX $ Valeurs d'incrément XX,XX $ Total XX,XX $ OK?	Veuillez patienter	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
Transaction Complété	Veuillez patienter	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

Comment puis-je terminer une préautorisation ou fermer une note sans pourboire?

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

NAVIGATION

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

OU

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

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
No facture	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de la facture**, puis appuyez sur **OK**.
Nouveau montant $##.##	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Numéro de la carte de crédit No facture Autorisé XX,XX $ Valeurs d'incrément XX,XX $ Total XX,XX $ OK?	Veuillez patienter	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
Transaction Complété	Veuillez patienter	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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)

This option is used for processing a purchase that will reward the customer with Air Miles.

- 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 boni.
- 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Glisser la carte AIR MILES	Glisser la carte AIR MILES	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option de saisie manuelle à l'étape précédente.		
Entrer no Air Miles	Veuillez patienter	Entrez le **numéro du compte** Air Miles, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit d'un nombre à onze chiffres.
Sélectionner l'offre de base <Offre 1> <Offre 2>	Veuillez patienter	Appuyez sur **l'offre de base** désirée applicable à l'achat du client. L'offre de base dépend du montant d'argent que le client apporte à votre entreprise. Le nombre d'offres affichées est variable. Il dépend du nombre permis par votre entreprise.
<No offre> Entrer montant net	Veuillez patienter	Entrez le **montant de l'achat** pour y appliquer cette offre de base, puis appuyez sur **OK**. 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 prescriptions et non aux articles divers. Il vous faudrait alors entrer ici uniquement le montant total d'achat de prescriptions.

Sélectionner le multiplicateur (facultatif)	Veuillez patienter	Appuyez sur le **multiplicateur** pertinent. 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, 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 **TERMINÉ** pour passer à la prochaine étape.		
ENTR. CODE OFFRE BONI Vous verrez ces options si votre entreprise propose des offres boni.		
Entr. code offre boni	Veuillez patienter	Entrez le code de cette **offre boni**, puis appuyez sur **OK**. 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)	Veuillez patienter	Entrez la **quantité**, puis appuyez sur **OK**. Permet d'entrer une quantité pour le code de prime. Si vous voulez entrer d'autres codes de prime, appuyez sur **OK**; vous reviendrez à l'invite des codes de prime.
* Si votre entreprise propose plusieurs codes de primes, vous reviendrez à l'écran de l'offre des codes de prime. Vous pouvez entrer une autre offre de base applicable ou appuyer sur **OK** pour passer à la prochaine étape.		
ENTRÉE MANUELLE Vous verrez ces options si votre entreprise propose l'entrée manuelle des points associés à une offre de code de prime.		
Entrer code superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **code du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer mot de passe du superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **mot de passe du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
Entrée manuelle Entrer points bonis	Veuillez patienter	Entrez les points Air Miles à attribuer au client (jusqu'à 999), puis appuyez sur **OK**. OU N'entrez rien, puis appuyez sur **OK**; aucun point ne sera alors attribué.
XXX,XX $ Transaction terminée	XXX,XX $ Transaction terminée	Le montant total de l'achat s'affichera.

Comment dois-je traiter une remise en argent avec Air Miles? (facultatif)

Cette option sert à traiter une remise en argent pour un client qui a obtenu une récompense Air Miles.

- Les renseignements dont vous devez disposer pour cette procédure figurent sur le reçu. Il vous faudra les éléments suivants :
  - Les montants en dollars de chaque récompense Air Miles
  - Les renseignements relatifs à l'offre de base
  - Le multiplicateur de l'offre de base
  - L'offre boni
  - Le code de l'offre boni
- 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** -> Remise en argent

OU

Bureau -> **Remise en argent**

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Glisser la carte AIR MILES	Glisser la carte AIR MILES	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option de saisie manuelle à l'étape précédente.		
Entrer no Air Miles	Veuillez patienter	Entrez le **numéro du compte** Air Miles, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit d'un nombre à onze chiffres.
Sélectionner l'offre de base <Offre 1> <Offre 2>	Veuillez patienter	Tap the applicable **base offer** to the customer's purchase. L'offre de base dépend du montant d'argent que le client apporte à votre entreprise. Le nombre d'offres affichées est variable. Il dépend du nombre permis par votre entreprise.
<No offre> Entrer montant net	Veuillez patienter	Entrez le **montant de l'achat** pour y appliquer cette offre de base, puis appuyez sur **OK**. 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 prescriptions et non aux articles divers. Il vous faudrait alors entrer ici uniquement le montant total d'achat de prescriptions.

Sélectionner le multiplicateur (facultatif)	Veuillez patienter	Appuyez sur le **multiplicateur** pertinent. 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, 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 **TERMINÉ** pour passer à la prochaine étape.		
ENTR. CODE OFFRE BONI Vous verrez ces options si votre entreprise propose des offres boni.		
Entr. code offre boni	Veuillez patienter	Entrez le code de cette **offre boni**, puis appuyez sur **OK**. 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)	Veuillez patienter	Entrez la **quantité**, puis appuyez sur **OK**. Permet d'entrer une quantité pour le code de prime. Si vous voulez entrer d'autres codes de prime, appuyez sur **OK**; vous reviendrez à l'invite des codes de prime.
* Si votre entreprise propose plusieurs codes de primes, vous reviendrez à l'écran de l'offre des codes de prime. Vous pouvez entrer une autre offre de base applicable ou appuyer sur **OK** pour passer à la prochaine étape.		
ENTRÉE MANUELLE Vous verrez ces options si votre entreprise propose l'entrée manuelle des points associés à une offre de code de prime.		
Entrer code superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **code du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer mot de passe du superviseur	Veuillez patienter	Entrez le **mot de passe du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
Entrée manuelle Entrer points bonis	Veuillez patienter	Entrez les points Air Miles à attribuer au client (jusqu'à 999), puis appuyez sur **OK**. OU N'entrez rien, puis appuyez sur **OK**; aucun point ne sera alors attribué.
XXX,XX $ Transaction terminée	XXX,XX $ Transaction terminée	Le montant total de l'achat s'affichera.

Cartes-cadeaux (facultatif)

Les cartes-cadeaux sont une fonctionnalité facultative sur le produit TD Generation. Si votre entreprise propose des cartes-cadeaux, des transactions particulières permettent de les utiliser. Pour toute transaction de carte-cadeau, vous devez utiliser l'icône de carte-cadeau ou l'icône d'échange 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.

TD and Givex

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

- Chaque type de transaction dispose de l'option de substitution de superviseur.

Comment puis-je activer une carte-cadeau?

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

- 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le montant en dollars, puis appuyez sur OK. Entrez le montant que vous voulez ajouter à la nouvelle carte-cadeau.
Le client doit confirmer XX,XX $	Confirmation du montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ Glisser carte-cadeau	XX,XX $ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
XX,XX $ No aut. ##### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus du client et du commerçant s'imprimment.

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		
R	Bureau -> C.-C. Échanger OU Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Échange au moyen d'une carte-cadeau	
INVITE DU PORTAIL	**INVITE DU CLAVIER NIP**	**EXPLICATION**
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Le client doit confirmer XX,XX $	Confirmation du montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ Glisser carte-cadeau	XX,XX $ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
SOLDE RÉSIDUEL S'il reste un solde dû, on vous demandera de l'entrer.		
XX,XX $ No aut. Partiellement/Approuvé	XX,XX $ Partiellement/Approuvé	Il n'y avait pas suffisamment de fonds dans la carte-cadeau du client pour couvrir toute la transaction et il reste un solde à payer.
Montant dû : XX,XX $ Sélectionner type paiement	Veuillez patienter	Sélectionnez un type de paiement : • **Espèces** • **Crédit/Débit** • **Carte-cadeau** Sélectionnez la manière dont le client souhaite payer le solde. Prenez note que le client doit sélectionner l'**une** des options suivantes pour payer le solde.
ESPÈCES Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option de saisie espèces à l'étape précédente.		
L'opérateur encaisse l'argent comptant Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Une fois l'argent comptant encaissé, appuyez sur CONTINUER. Les reçus du client et du commerçant s'impriment. Le reçu indique tout solde impayé.
CARTE DE CRÉDIT Si votre transaction nécessite les étapes relatives à une carte de crédit, veuillez vous reporter à la page 26.		
CARTE-CADEAU Cette transaction est similaire à tout autre achat par carte-cadeau; suivez les étapes de la section carte-cadeau ci-dessus.		

XX,XX $ No aut. ##### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus du client et du commerçant s'impriment.

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

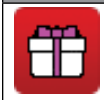
Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Inscription de chèque-cadeau

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**. Entrez le montant du chèque-cadeau.
Le client doit confirmer XX,XX $	Montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ No aut ####### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus du client et du commerçant s'impriment.

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** -> Vérification du solde

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Glisser carte-cadeau	Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)

SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU

Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.

No aut.# Approuvé	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

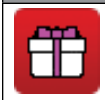
INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Le client doit confirmer XX,XX $	Confirmation du montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ Glisser carte-cadeau	XX,XX $ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
XX,XX $ No aut. ##### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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



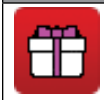
Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Valeurs d'incrément

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**. Il s'agit du montant utilisé pour modifier le solde de la carte-cadeau.
Le client doit confirmer XX,XX $	Montant $##.## OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ Glisser carte-cadeau	XX,XX $ Glisser carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
No aut. #### Approuvé	No aut. #### Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Glisser la carte-cadeau originale	Glisser la carte-cadeau originale	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
Glisser la nouvelle carte-cadeau	Glisser la nouvelle carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		

XX,XX $ No aut. ##### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** 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

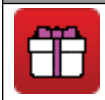
Bureau -> Menu principal -> **Carte-cadeau** -> Annuler

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer no transaction	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de repère de la transaction**, puis appuyez sur **OK**. Ce renseignement figure sur le reçu concerné.
Glisser la carte-cadeau	Glisser la carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
No carte-cadeau ######### No trans. : # OK?	Veuillez patienter	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
XX,XX $ No aut. ##### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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.

NAVIGATION



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

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Le client doit confirmer XX,XX $	Confirmation du montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
Glisser la carte-cadeau	Glisser la carte-cadeau	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE-CADEAU Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
XX,XX $ No aut. ###### Approuvé	XX,XX $ Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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 35 pour en savoir davantage au sujet des préautorisations.

NAVIGATION

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

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Entrer no transaction	Veuillez patienter	Entrez le **numéro de repère**, puis appuyez sur **OK**. Celui-ci est situé sur le reçu de préautorisation.
Montant XX,XX $	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Le client doit confirmer XX,XX $	Confirmation du montant XX,XX $ OK?	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
Auth # #### Approuvé	$XX.XX Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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.

Fidélité (facultatif)

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

Selon le type de carte fidélité, différents types de transactions seront disponibles. Pour l'instant, Givex est le seul type de carte fidélité accepté par le terminal TD Generation.

Givex

Activer/Désactiver	Échange	Annuler
Récompense	Vérification du solde	

- Chaque type de transaction dispose de l'option de substitution de superviseur.

Comment puis-je attribuer des points de fidélité 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 -> **Fidélité récompense**

INVITE DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Glisser la carte	Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
Montant	Veuillez patienter	Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.
Entrer nombre d'unités	Veuillez patienter	Entrez le **nombre d'unités** achetées associées au code, puis appuyez sur **OK**.
Entrer code promotion	Veuillez patienter	Entrez le **code de promotion**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro peut comporter jusqu'à 21 chiffres.
Approuvé Montant XX,XX $ Cumulé XX Solde XXX	Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu indique le nombre de points qui ont été ajoutés.

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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Glisser la carte	Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
Entrer points	Veuillez patienter	Entrez le nombre de **points à échanger**, puis appuyez sur **OK**.
Échangés : ## Solde : ####	Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Glisser la carte	Glisser la carte	Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Insérer/Glisser** (clavier NIP) • **Saisie manuelle** (Portail)
SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
Solde ####	Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction 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 DU PORTAIL	INVITE DU CLAVIER NIP	EXPLICATION
Transaction <XXXXXXXXX> No aut. ###### <Numéro de la carte-cadeau> OK?	Écran de veille	Confirmez que le montant est exact : • **NON** • **OUI**
SAISIE MANUELLE DE CARTE FIDÉLITÉ Si votre transaction nécessite les étapes relatives à la saisie manuelle d'une carte-cadeau, veuillez vous reporter à la page 29.		
Solde ####	Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER** le reçu • **TERMINÉ** et conclure la transaction Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée. Le reçu indique le solde de points ajusté.

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

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.

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
- Effectuer la bonne transaction d'achat (Achat par rapport à Achat par correspondance ou par téléphone)
- Effectuer d'autres transactions financières relatives aux préautorisations, notes, cartes-cadeaux, cartes fidélité, Air Miles et plus encore

Dans la prochaine section, vous apprendrez comment utiliser les fonctions de production de rapports.

Section 5
Production de rapports

Dans cette section, nous vous apprendrons comment accéder aux fonctions de rapport sur votre terminal et comment les exécuter.

Utilisation du terminal TD Generation 54

Exécution des transactions facultatives 54

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur? 54

Impression des rapports 55

Rapports jour ouvrable 55

Rapports de lot 58

Rapports personnalisés 58

Création de rapports Air Miles (facultatif) 60

Rapports Air Miles 60

Création de rapports sur les cartes-cadeaux (facultatif) 60

Rapports de cartes-cadeaux 60

Sommaire 62

Utilisation du terminal TD Generation

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

Comment lire les instructions relatives à la transaction?

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

Titre de la transaction

Description de la transaction.

- Conseil utile
- Renseignement important

NAVIGATION

Bureau -> Menu principal-> **Rapports** -> Rapports jour ouvrable

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, **Rapports**. Cette 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran du portail.	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 :

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.).
2. Cette étape dépend d'un choix précédent. Un bon exemple de ceci est le client qui glisse ou insère sa carte de crédit par rapport à vous qui entrez manuellement les renseignements de la carte.

Remarque : 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 sont obligatoires et font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.

Exécution des transactions facultatives

Quelques transactions ne s'afficheront que si certaines options sont activées sur votre système; vous vous familiariserez très rapidement avec ces transactions facultatives. C'est pourquoi on les mentionne ici et on y fait référence tout au cours de la *section 5 – Production de rapports*.

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur?

Les codes de substitution du 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer code superviseur	Entrez le **code de superviseur**, puis appuyez sur **OK**.	Cette valeur est composée d'un nombre pouvant atteindre cinq chiffres.
Entrer mot de passe de superviseur	Entrez le **mot de passe de superviseur**, puis appuyez sur **OK**.	Cette valeur est composée d'un nombre pouvant atteindre sept chiffres.

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
- Totaux des retraits
- Totaux des rabais

INVITE DU PORTAIL	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 relatifs aux totaux et aux décomptes : • 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 code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	Ce rapport présente les détails de toutes les transactions : • Pour le jour ouvrable courant
DÉTAILS OPÉRATEUR Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné détails opérateur.		
Entrer code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	Ce rapport présente les détails de toutes les 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**	--
BILAN OPÉRATEUR Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné bilan opérateur.		
Entrer code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	Ce rapport présente les détails relatifs aux totaux et aux décomptes : • PPar 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**	--
PRE-AUTH / TAB STATUS You will only see this option if you selected Pre-Auth / Tab Status		
Entrer code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	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 : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--

PRÉAUTORISATION/NOTE NON COMPLÉTÉE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné préautorisation/note non complétée.		
Entrer code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	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 : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--
TOTAUX POURBOIRES Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné totaux pourboires.		
Entrer code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	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 : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--
DIFFÉRÉS NON RÉGLÉS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné différés non réglés.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	Ce rapport présente les détails de toutes les transactions stockées qui n'ont pas été envoyées à l'hôte en vue d'un règlement.
TOTAUX DES RETRAITS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné totaux des retraits.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	Total de tous les retraits pour le jour ouvrable courant.
TOTAUX DES RABAIS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné totaux des rabais.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
DÉTAIL DE LOT Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné détail de lot.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **PRÉC.** • **COURANT**	Ce rapport présente les détails des transactions : • Par type de carte • Pour le lot courant ou précédent
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--
BILAN DE LOT Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné bilan de lot.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **PRÉC.** • **COURANT**	Ce rapport présente les détails des transactions : • Par type de carte • Pour le lot courant ou précédent
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--

Rapports personnalisés

Ces rapports concernent toutes les transactions effectuées au cours des jours ouvrables dont les données sont actuellement stockées dans le terminal. L'utilisateur sélectionne les plages de dates et d'heures pour lesquelles il souhaite produire le rapport.

NAVIGATION

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

- Détails transactions
- Totaux
- Statut préaut./note

INVITE DU PORTAIL	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 code opérateur Ou entrer 0 pour tous les opérateurs.	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Code d'opérateur** • **0** puis appuyez sur **OK**.	Sélectionnez si vous voulez imprimer un rapport pour un seul opérateur ou pour l'ensemble de ceux-ci sur un terminal particulier.
Date/heure début mm/jj/aa – hh:mm	Entrez les renseignements suivants : • **Date** • **Heure** puis 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	Entrez les renseignements suivants : • **Date** • **Heure** puis 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 Air Miles (facultatif)

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

Rapports Air Miles

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 par Air Miles.

NAVIGATION

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

- Rapport de paramètres
- Rapport totaux journée

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
RAPPORT DE PARAMÈTRES Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné rapport de paramètres.		
Ce rapport présente les détails relatifs aux paramètres Air Miles existants : • Offres de base • Codes de prime • Le **rapport des paramètres** s'imprime automatiquement lorsque vous le sélectionnez. Aucune option ne permet de l'afficher à l'écran.		
RAPPORT TOTAUX JOURNALIERS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné rapport totaux journaliers.		
Ce rapport présente des détails sur les transactions Air Miles du jour ouvrable courant : • Milles de base octroyés • Milles en prime octroyés • Le **rapport des totaux journaliers** s'imprime automatiquement lorsque vous le sélectionnez. Aucune option ne permet de l'afficher à l'écran.		

Création de rapports sur les cartes-cadeaux (facultatif)

Les cartes-cadeaux sont une fonctionnalité facultative sur le produit TD Generation. 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 -> **Rapports** -> Rapp. cartes-cadeaux, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Totaux
- Détails
- Totaux personnalisés
- Détails personnalisés

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
TOTAUX Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné totaux.		
Sélectionner un lot	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **PRÉC.** • **COURANT**	Ce rapport présente les détails relatifs aux totaux et aux décomptes généraux des transactions par carte-cadeau : • Par transaction • Pour le jour ouvrable courant
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--
DÉTAILS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné détails.		
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	Ce rapport présente les détails des transactions par carte-cadeau : • Pour le jour ouvrable courant
TOTAUX PERSONNALISÉS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné totaux personnalisés.		
Entrer la date (mm/jj/aaaa)	Entrez la **date** , puis appuyez sur **OK**.	Ce rapport présente les détails relatifs aux totaux et aux décomptes généraux des transactions par carte-cadeau : • Par transaction • Pour le jour ouvrable courant
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--
DÉTAILS PERSONNALISÉS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné détails personnalisés.		
Entrer la date (mm/jj/aaaa)	Entrez la **date** , puis appuyez sur **OK**.	Ce rapport présente les détails des transactions par carte-cadeau : • Pour le jour ouvrable courant
Sélectionner option de rapport	Sélectionnez votre méthode de présentation des rapports : • **AFFICHER** • **IMPRIMER**	--

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 67

Exécution des transactions facultatives 67

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur? 67

Fonctions du jour ouvrable 68

Votre fenêtre de bilan. 68

Comment puis-je encaisser un lot de cartes-cadeaux? (facultatif) 68

Comment puis-je effectuer une fermeture de journée sur un terminal?. 69

Quels rapports puis-je personnaliser pour ma fermeture de journée? 70

Administration de votre terminal 71

Comment puis-je gérer les utilisateurs d'un terminal? 71

Comment puis-je changer la méthode d'ouverture de session du terminal? 72

Comment puis-je télécharger le logiciel sur mon terminal? 73

Comment puis-je télécharger de nouveaux paramètres sur le terminal? 73

Comment puis-je télécharger les paramètres Air Miles? (facultatif) 74

Comment puis-je télécharger les transactions Air Miles? (facultatif) 75

Comment puis-je accéder au courrier prioritaire? 75

Comment puis-je effectuer une synchronisation de la date/de l'heure? 76

Comment puis-je réinitialiser le numéro de facture sur un terminal? 76

Comment puis-je rappeler une transaction? 77

à suivre

Configuration de votre terminal 78
Comment puis-je démarrer le mode Formation? 78
Comment puis-je régler le volume du haut-parleur? 79
Comment puis-je régler le volume du haut-parleur du clavier NIP? 79
Comment puis-je définir une bannière de reçu sur un terminal? 80
Comment puis-je définir des invites vocales sur un terminal? 80
Comment puis-je changer la langue d'affichage pour l'anglais ou le français? 81
Quelles fonctions peuvent seulement être activées ou désactivées par le Service d'assistance? 81
Quelles fonctions peuvent être protégées par un mot de passe de superviseur? 83

Sommaire 83

Utilisation du terminal TD Generation

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

Comment lire les instructions relatives à la transaction?

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

Titre de la transaction

Description de la transaction.

- Conseil utile
- Renseignement important

NAVIGATION

Bureau -> **Panneau de configuration** -> 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, Panneau de configuration. Cette 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Cette colonne vous montre ce qui sera affiché à l'écran du portail.	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 :

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.).
2. Cette étape dépend d'un choix précédent. Un bon exemple de ceci est le client qui glisse ou insère sa carte de crédit par rapport à vous qui entrez manuellement les renseignements de la carte.

Remarque : 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 sont obligatoires et font toujours partie de la transaction facultative/dépendante.

Exécution des transactions facultatives

Quelques transactions ne s'afficheront que si certaines options sont activées sur votre système; vous vous familiariserez très rapidement avec ces transactions facultatives. C'est pourquoi on les mentionne ici et on y fait référence tout au cours de la *section 6 – Administration et configuration*.

Comment dois-je utiliser les codes de substitution du superviseur?

Les codes de substitution du 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer code superviseur	Entrez le **code de superviseur**, puis appuyez sur **OK**.	Cette valeur est composée d'un nombre pouvant atteindre cinq chiffres.
Entrer mot de passe de superviseur	Entrez le **mot de passe de superviseur**, puis appuyez sur **OK**.	Cette valeur est composée d'un nombre pouvant atteindre sept chiffres.

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
- Démarre un nouveau jour ouvrable sur le clavier NIP

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 produit TD Generation, 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Payer?	Confirmez que vous voulez payer : • **NON** • **OUI**	--
No aut. #### Approuvé	Vous avez deux options : • **RÉIMPRIMER le reçu** • **TERMINÉ et conclure la transaction**	Les reçus s'impriment; la transaction est maintenant terminée.

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**

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Fermer jour ouvrable?	Confirmez que vous voulez continuer : • **NON** • **OUI**	Si plusieurs 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	--	Selon la configuration de votre fermeture de journée, certains rapports s'imprimeront. Consultez la section *Quels rapports puis-je personnaliser pour la fin de la journée?* 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Bilan de l'hôte	Activé/Désactivé	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	Activé/Désactivé	Les détails des transactions par type de carte du jour ouvrable courant s'impriment sur ce rapport.
Rapport Détails opérateur	Activé/Désactivé	Les détails des transactions par type de carte des opérateurs individuels s'impriment sur ce rapport.
Rapport Bilan du terminal	Activé/Désactivé	Les ventes, les retours et les totaux nets par type de carte du jour ouvrable courant s'impriment sur ce rapport.
Rapport Bilan opérateur	Activé/Désactivé	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	Activé/Désactivé	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	Activé/Désactivé	Toutes les transactions de préautorisation (note) non complétées du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport Totaux pourboires	Activé/Désactivé	Les totaux des pourboires du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport Totaux des retraits	Activé/Désactivé	Le montant total des retraits du jour ouvrable courant sur le terminal s'imprime sur ce rapport.
Rapport rabais TD	Activé/Désactivé	Le montant total des rabais du jour ouvrable courant sur le terminal s'imprime sur ce rapport.
Rapport des totaux des cartes-cadeaux	Activé/Désactivé	Les totaux des cartes-cadeaux du jour ouvrable courant par code d'opérateur s'impriment sur ce rapport.
Rapport des détails des cartes-cadeaux	Activé/Désactivé	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 option 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*.
- 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 -> **Panneau de configuration** -> Gestion des utilisateurs

- Ajouter utilisateur
- Changer mot de passé
- Supprimer utilisateur
- Liste utilisateur

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
AJOUTER UTILISATEUR Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné ajouter utilisateur.		
Entrer le nom du nouvel utilisateur	Entrez le **nom d'utilisateur**, puis appuyez sur **OK**.	Ce nom peut comporter jusqu'à 13 chiffres.
Entrer nouveau code d'utilisateur	Entrez le **code d'utilisateur**, puis appuyez sur **OK**.	Ce code peut comporter jusqu'à cinq chiffres.
Entrer nouveau mot de passe	Entrez le **mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.	Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
Entrer nouv. mot de passe deuxième fois	Entrez le mot de passe de nouveau.	--
Sélectionner le niveau d'autorité	Sélectionnez **OPÉRATEUR** ou **SUPER**.	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	--	--

CHANGER MOT DE PASSE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné changer mot de passe.		
Entrer code	Entrez le **code** d'utilisateur pour lequel vous voulez changer le mot de passe, puis appuyez sur **OK**.	--
Entrer mot de passe	Entrez **l'ancien mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.	--
Nouveau mot de passe	Entrez le **nouveau mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.	Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
Entrer nouv. mot de passe deuxième fois	Entrez encore une fois le **nouveau mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.	--
Mot de passe changé	--	--
SUPPRIMER UTILIS. 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 ###? <Nom de l'utilisateur>	Confirmez que vous voulez supprimer l'utilisateur : • **NON** • **OUI**	--
Utilisateur supprimé	--	--
LISTE UTILISATEURS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné liste utilisateurs.		
Afficher ou imprimer?	Appuyez sur **AFFICHER** ou sur **IMPRIMER**.	Une liste comprenant tous les codes d'utilisateur, les noms d'utilisateur et leur niveau d'autorité s'affichera sur le portail 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 -> Panneau de configuration -> Méthode d'ouverture de session puis sélectionnez l'une des options suivantes :

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

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Code et mot de passe Code seulement Pas d'ouverture de session	Appuyez sur l'une des options suivantes : • **Code et mot de passe** • **Code seulement** • **Pas d'ouverture de session**	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 -> **Panneau de configuration** -> Téléchargement logiciel

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Veuillez garder le terminal sous tension pendant le processus de mise à niveau	Appuyez sur **CONTINUER** 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 portail imprimera un rapport.
Mise à niveau du terminal 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 -> **Panneau de configuration** -> Téléchargement de paramètres -> Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte 2

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Téléchargement hôte 1 Téléchargement hôte 2	Appuyez sur l'une des options suivantes : • **Téléchargement hôte 1** • **Téléchargement hôte 2**	**Téléchargement hôte 1** Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information financière, par exemple : • Les types de carte • Les types de transaction • Les clés Interac **Téléchargement hôte 2** Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour tout élément relatif à l'information non financière, par exemple : • Les cartes-cadeaux • Les cartes fidélité
TÉLÉCHARGEMENT HÔTE 1 Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option téléchargement hôte 1 à l'étape précédente.		
Démarrer téléchargement?	Confirmez : • **NON** • **OUI**	--
Téléchargement hôte 1 Complété	--	--
TÉLÉCHARGEMENT HÔTE 2 Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option téléchargement hôte 2 à l'étape précédente.		
Téléchargement complet ou partiel?	Appuyez sur l'une des options suivantes : • **COMPLET** • **PARTIEL**	Vous avez le choix entre un téléchargement complet ou partiel. **Complet :** Télécharge toute l'information sur le terminal. **Partiel :** Ne télécharge que l'information modifiée par le Service d'assistance.
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 DU PORTAIL	**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 transactions Air Miles doivent être téléchargées séparément à partir de chaque terminal.

NAVIGATION		
Écran du bureau -> Écran du menu principal -> **Air Miles** -> Téléchargement de transactions		
INVITE DU PORTAIL	**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 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 appuyez sur l'option désirée • Vérifier courrier • Lire les messages • Suppr. mess. boîte récep. • Suppr. tous messages		
INVITE DU PORTAIL	**DONNÉES**	**EXPLICATION**
VÉRIFIER COURRIER Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option vérifier courrier à l'étape précédente.		
--	--	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 l'option lire les messages à l'étape précédente.		
--	--	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 l'option suppr. mess. boîte récep. à l'étape précédente.		
--	--	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 l'option suppr. tous messages de la boîte de réception à l'étape précédente.		
--	--	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 effectuer une synchronisation de la date/de l'heure?

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

NAVIGATION

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

INVITE DU PORTAIL	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 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Réinitialiser no facture à '1'?	Confirmez : • **NON** • **OUI**	--
Réinitialisation du numéro de facture	--	Le numéro de facture a été réinitialisé à 1.

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 les préautorisations/notes non complétées

INVITE DU PORTAIL		DONNÉES	EXPLICATION
RAPPEL PAR NO REPÈRE Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.			
Entrer no repère		Entrez le numéro **de repère** que vous voulez rappeler, puis appuyez sur **OK**.	--
RAPPEL TOUT Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.			
Numéro de la carte Type de carte	XX,XX $ Date	Appuyez sur la **transaction désirée**.	Si vous ne voyez ou n'avez qu'une seule entrée, passez à l'étape finale.
RAPPEL PAR MONTANT Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.			
Entrer montant		Entrez le **montant en dollars**, puis appuyez sur **OK**.	--
RAPPEL PAR NO COMPTE Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.			
Glisser la carte		Pour entrer le compte de la carte, choisissez entre : • **Glisser** • **Saisie manuelle**	Toutes les transactions effectuées par cette carte sur ce terminal s'afficheront. Passez à la dernière étape.
SAISIE MANUELLE DE LA CARTE DE CRÉDIT Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option de saisie manuelle de la carte à l'étape précédente.			
Entrer no compte		Entrez le **numéro de compte** de la carte, puis appuyez sur **OK**.	Ce numéro peut comporter jusqu'à 16 chiffres.
Numéro de la carte Type de carte	XX,XX $ Date	Appuyez sur la **transaction désirée**.	Si vous ne voyez ou n'avez qu'une seule entrée, passez à l'étape finale.

RAPPEL PAR NO FACTURE Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.		
Entrer no facture	Entrez le **numéro de la facture** que vous voulez rappeler, puis appuyez sur **OK**.	Si votre numéro de facture contient des caractères alphanumériques, consultez la section *Annexe E* pour apprendre comment les entrer.
RAPPELER LES NOTES/PRÉAUTORISATIONS NON COMPLÉTÉES PAR NO FACTURE Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.		
Entrer no facture	Entrez le **numéro de la facture** que vous voulez rappeler, puis appuyez sur **OK**.	Si votre numéro de facture contient des caractères alphanumériques, consultez la section *Annexe E* pour apprendre comment les entrer.
RAPPELER TOUTES LES NOTES/PRÉAUTORISATIONS NON COMPLÉTÉES Si vous avez sélectionné cette option, procédez comme suit.		
Numéro de la carte XX,XX $ Type de carte Date	Appuyez sur la **transaction désirée**.	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 : • **ANNULER** • **COMPLÉTÉE**	**ANNULER** annule la transaction. **COMPLÉTÉE** ferme toutes les préautorisations ou les notes non complétées.

Configuration de votre terminal

Comment puis-je démarrer le mode Formation?

Permet à un superviseur d'ouvrir une session et d'apprendre les fonctions du terminal à un autre utilisateur sans toucher aux transactions ou aux totaux réels sur le terminal. Sous ce mode, le mot DÉMO s'affiche à l'arrière-plan de l'écran du clavier NIP; 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 configuratio
- 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 DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Entrer en mode Formation?	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **NON** • **OUI**	Si vous sélectionnez **NON**, la demande de mode Formation sera annulée.
Vous êtes en mode Formation	--	Pour quitter le mode Formation, répétez les étapes ci-dessus. Le message *Mode Formation fermé* s'affiche et le mot DÉMO disparaît de l'arrière-plan des écrans du *bureau* et du *menu 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 navigation gauche ou droite.

NAVIGATION

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

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
##%	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **-** • **+**	À chaque pression sur la touche : • Le volume varie de 10 %. • La valeur à l'écran change par incréments de 10 %. • Un signal sonore retentit et vous révèle la nouvelle intensité du volume.

Comment puis-je régler le volume du haut-parleur du clavier NIP?

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

NAVIGATION

Appuyez sur la touche du haut-parleur sur le clavier NIP.

PINPAD PROMPT	DONNÉES	EXPLICATION
##%	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **-** • **+**	À chaque pression sur la touche : • Le volume varie de 10 %. • La valeur à l'écran change par incréments de 10 %. • Un signal sonore retentit et vous révèle la nouvelle intensité du volume.

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.

- 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.
- 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.

NAVIGATION

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

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Régler une bannière de reçu?	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **NON** • **OUI**	--
Nombre de lignes requises pour le reçu (1 – 9)	Entrez le nombre de lignes, puis appuyez sur **OK**.	Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.
Ligne no Taille police	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **UN** • **DOUBLE**	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 message de votre bannière de reçu. Quand ce sera fait, appuyez sur **OK**.	Consultez la section *Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques* pour en savoir davantage.

Cette étape se répètera 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 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		
• Celles-ci sont facultatives; vous pouvez en demander l'activation au Service d'assistance. • Pour activer cette fonctionnalité, vous devez téléphoner au Service d'assistance au **1 800 363-1163**		
PROMPT	**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 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 DU PORTAIL	**DONNÉES**	**EXPLICATION**
English Français	Appuyez sur la **langue** désirée.	--

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 DU PORTAIL	SETTINGS	EXPLICATION
Procédé d'application	Préaut. Note	Téléphonez.
Numéro de facture	Activé Désactivé	Téléphonez.
Méthode d'entrée des factures	Automatique Manuelle	Téléphonez.
Achat avec pourboire	Activé Désactivé	Téléphonez.
Ordre des reçus	Copie du commerçant d'abord Copie du client d'abord	Téléphonez.
Bannière de reçu	Activé Désactivé	Téléphonez ou faites-le vous-même. Un message personnalisable de neuf lignes s'imprime au bas des reçus.
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.
Compl. de préaut. avec pourboire	Activé Désactivé	Téléphonez. **Activé** Le système demandera si l'on veut ajouter un pourboire au montant préautorisé. **Désactivé** Le système demandera qu'on entre le montant final de la transaction.
Fermer le lot avec une préautorisation non complétée	Activé Désactivé	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	Activé Désactivé	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	Activé Désactivé	Téléphonez.

Quelles fonctions peuvent être protégées par un mot de passe de superviseur?		
On peut ajouter la protection du superviseur aux fonctions suivantes :		
INVITE DU PORTAIL	**SETTINGS**	**EXPLICATION**
Saisie manuelle du numéro de compte	Activé Désactivé	Active/désactive la protection du superviseur pour cette fonction.
Rapports jour ouvrable	Activé Désactivé	Voir ci-dessus.
Rapports de lot	Activé Désactivé	Voir ci-dessus.
Rapports personnalisés	Activé Désactivé	Voir ci-dessus.
Fermeture de journée	Activé Désactivé	Voir ci-dessus.
Courrier prioritaire	Activé Désactivé	Voir ci-dessus.
Rapports de cartes-ca-deaux	Activé Désactivé	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? 94

Comment puis-je exécuter les rapports de configuration? 94

Que dois-je faire si l'icône d'Internet déconnecté apparaît? 95

Que dois-je faire si l'icône de clavier NIP déconnecté apparaît? 95

Communication avec le Service d'assistance 95

Sommaire 95

Dépannage de votre terminal

Si votre terminal ne fonctionne pas adéquatement et qu'un message d'erreur apparaît à l'écran, rendez-vous à la liste des messages d'erreur et trouvez le message affiché sur le terminal. Si le problème semble lié au matériel, rendez-vous à la liste des problèmes matériels et trouvez le symptôme. Vérifiez ensuite les problèmes éventuels et essayez la solution proposée.

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

Les messages d'erreur qui s'affichent à l'écran 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, une 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
Aucune correspondance	Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	Veuillez réessayer ou entrer d'autres données.
Aucune réponse de l'hôte	Délai d'inactivité du terminal sur la réponse de l'hôte.	Appuyez sur **CANC** (**X**), puis essayez de nouveau. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance.
Aucune transaction trouvée	Aucune transaction ne correspond aux critères entrés.	Veuillez entrer d'autres données.
CODES D'ERREUR << B >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Boîte de réception vide	La boîte de réception ne contient aucun message.	--
CODES D'ERREUR << C >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	Glissez la carte plus rapidement.
Carte retirée trop rapidement Essayer de nouveau	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.
Code déjà existant	Le code entré existe déjà sur le terminal.	Veuillez entrer un autre code.
Code/mot de passe non valide	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.
Code non valide	Le code d'utilisateur est introuvable sur le terminal.	Entrez un code valide.

CODES D'ERREUR << D >>	EXPLICATION	ACTION REQUISE
Date d'expiration non valide	La date d'expiration sur la carte n'est pas valide.	Veuillez entrer une date d'expiration valide. **OU** Demandez au client une autre carte.
Déjà en mode Formation	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.
Date non valide	La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur.	Veuillez entrer une date valide.
CODES D'ERREUR << E >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Échec de fermeture de lot Fermeture de jour ouvrable non terminée	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..
Erreur de carte Essayer de nouveau	Le terminal n'a pas réussi à lire la bande magnétique ou 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.
Erreur de carte Utiliser la bande magnétique	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.
Erreur de la carte; essayez de nouveau.	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau.
Erreur de traitement	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.
Erreur du système Communiquer avec le Service d'assistance.	Le terminal a rencontré une erreur de système.	Veuillez téléphoner immédiatement au Service d'assistance pour faire remplacer votre terminal.
Erreur interne Téléphoner au Service d'assistance AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC	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	Veuillez communiquer avec le Service d'assistance et lui fournir l'information affichée à l'écran.

CODES D'ERREUR << F>>	EXPLICATION	ACTION REQUISE
Fermeture de jour ouvrable déjà complétée	La transaction de fermeture de journée a déjà été complétée avec succès.	--
Fonction non autorisée	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**
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	Veuillez entrer une heure valide.
CODES D'ERREUR << I >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Impossible de fermer le lot avec préaut. non compl.	Le terminal est configuré de sorte que les transactions de préautorisation doivent être complétées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions de préautorisation non complétée, puis fermez le lot.
Impossible de fermer le lot avec note non complétée	Le terminal est configuré de sorte que les notes non complétées doivent être fermées avant qu'on puisse effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions de préautorisation, puis fermez le lot.
Impossible de rétablir le numéro de facture à 1 en mode manuel	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.
CODES D'ERREUR << J >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Jr ovr fer Fer jr ovr	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 << L >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles.	Les données entrées ne sont pas comprises dans les valeurs requises.	Veuillez entrer les données de nouveau.
Le client doit insérer sa carte à puce	Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce sur le clavier NIP.	Veuillez insérer la carte dans le lecteur de puce sur le clavier NIP.
La valeur entrée doit être au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins neuf caractères.

La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles	Les données entrées ne sont pas comprises dans les valeurs requises.	Veuillez entrer de nouveau les données.
La valeur entrée doit être au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins neuf caractères.
Le clavier NIP a été remplacé! Téléchargement des paramètres hôte 1 requis!	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.
Le montant du retrait dépasse la limite	Le montant de retrait entré dépasse le montant maximal autorisé sur ce terminal.	Veuillez entrer un montant inférieur à la limite de retrait.
Le client doit insérer sa carte à puce	Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce sur le clavier NIP.	Veuillez insérer la carte dans le lecteur de puce sur le clavier NIP.
Limite atteinte! Télécharger AIR MILES du menu!	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions Air Miles pouvant être stockées.	Procédez à un téléchargement de transactions Air Miles.
CODES D'ERREUR << M >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction.	Vérifiez vos connexions, puis faites une nouvelle tentative. Assurez-vous que la connexion à Internet ou que la ligne téléphonique est fonctionnelle. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance.
Mauvaise communication Appuyer sur la touche d'annulation, puis essayer de nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction	Appuyez sur **Annuler**, puis essayez de nouveau.
Mot de passe non valide	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.
CODES D'ERREUR << N >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Nbre maximal d'entrées atteint	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions Air Miles pouvant être stockées.	Pour entrer d'autres codes, vous devez d'abord en supprimer quelques-uns.
No compte non valide	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.
Nombre hors plage (1 à 9)	Le nombre entré n'est pas dans la plage des lignes d'impression permises pour la bannière de reçu.	Veuillez entrer un numéro valide.

Non complétée	La transaction ou la fonction tentée a échoué.	Faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.
Non autorisé	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.
Non autorisé avec transact. différées	Une fonction ne peut pas être exécutée s'il y a une seule transaction différée (préautorisations, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Veuillez traiter les transactions différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction.
Non en mode Formation	L'utilisateur n'est pas en mode Formation alors qu'il tente de quitter ce mode.	--
Non-correspondance des mots de passe	Le mot de passe de confirmation ne concorde pas avec le mot de passe initial entré.	Veuillez entrer de nouveau le mot de passe de confirmation.
Note de facture en premier	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.
Note déjà fermée	On tente d'exécuter une transaction de fermeture de note sur une note déjà fermée.	--
Note déjà facturée	On tente d'exécuter une transaction de note de facture pour une note déjà facturée.	--
Numéro hors plage (1 à 65535)	Le numéro de port entré n'est pas dans une plage valide.	Veuillez entrer un numéro valide.
CODES D'ERREUR << P >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Pas disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	Veuillez effectuer un autre choix.
CODES D'ERREUR << R>>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Reçu non imprimé! Prendre l'empreinte de la carte et remplir la facture de vente manuellement	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.

Refusé	La carte a été insérée, mais le terminal ne dispose pas du type de carte défini pour la puce.	Veuillez sélectionner une autre carte.
Refusé Utiliser la bande magnétique	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.
Réinitialis. no fact. interdite avec lot ouvert	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais le lot était ouvert.	Veuillez fermer le lot avant de réinitialiser le numéro de facture.
Réinitialis. no fact. interdite avec préaut. non compl.	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais il y a des préautorisations non complétées dans le terminal.	Veuillez compléter les préautorisations, puis réinitialiser le numéro de facture.
Réinitialiser la date et l'heure à partir du menu principal	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 portail.
CODES D'ERREUR << T>>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Tableau des codes vide	Aucun code n'est défini dans le terminal.	--
Télécharger les paramètres de l'hôte 1 en premier	Le terminal requiert l'exécution d'un téléchargement des paramètres de l'hôte 1.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger les paramètres de l'hôte 2 en premier	Le terminal requiert l'exécution d'un téléchargement des paramètres de l'hôte 2.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
Téléchargement de l'hôte 1 non complété	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.
Téléchargement de l'hôte 2 non complété	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 .
Traitement de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	--
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	--
Transaction déjà annulée	On tente d'exécuter une transaction d'annulation sur une transaction déjà annulée.	--

Transaction déjà complétée	On tente de compléter une préautorisation déjà complétée.	--
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Veuillez sélectionner un autre type de carte ou une autre transaction.
CODES D'ERREUR << V >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
Vérifier imprimante	L'imprimante n'est pas prête à l'impression.	Assurez-vous que l'imprimante contient du papier et que son couvercle est bien fermé.
CODES D'ERREUR <<0- 9 >>	**EXPLICATION**	**ACTION REQUISE**
0,00 $ non autorisé	Vous devez entrer un montant supérieur à 0,00.	Veuillez entrer un autre montant, puis appuyez sur **OK**.

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

PROBLÈME MATÉRIEL	SOLUTION/ACTION REQUISE
Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce	1. Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte. 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. 3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.
L'écran est vide	1. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien raccordé au port d'alimentation et à la prise murale. 2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.
L'écran est trop clair ou trop sombre	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. 2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.
Le lecteur de bande magnétique n'arrive pas à lire les cartes	1. Tentez de glisser la carte plus ou moins rapidement de l'avant à l'arrière du lecteur. 2. Tentez de glisser une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème provient de la première carte. 3. Demandez une autre forme de paiement. 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. 5. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.
L'imprimante ne fonctionne pas	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. 2. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.

L'imprimante bloque	1. Ouvrez celle-ci et vérifiez que le dispositif d'alimentation du papier et libre et que le rouleau de papier est bien en place. 2. Fermez le couvercle de l'imprimante et assurez-vous qu'il est complètement fermé. 3. Si le problème se reproduit, communiquez avec le Service d'assistance de TD.
Les invites vocales ne fonctionnent pas	1. Communiquez avec le Service d'assistance de TD.

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

Écran de veille -> **Icône d'aide** puis sélectionnez l'une des options suivantes :

- Information périphérique
- Communiquez avec le Service d'assistance
- Vérif. les communications
- Questions et réponses

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
INFORMATION PÉRIPHÉRIQUE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option information périphérique à l'étape précédente.		
Version du logiciel : V#.#-X Code du terminal : XXXXXXXXXX Temps d'installation : XXXX-XX-XX	Appuyez sur ANNULER pour quitter.	--
COMMUNIQUEZ AVEC LE SERVICE D'ASSISTANCE Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option communiquez avec le service d'assistance à l'étape précédente.		
Téléphone : 1.800.363.1163	Appuyez sur ANNULER pour quitter.	--
VÉRIF. LES COMMUNICATIONS Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option vérif. les communications à l'étape précédente.		
Vérif. les communications	Le test commence et les résultats s'affichent à l'écran. Vous avez deux options : • **ANNULER** • **IMPRIMER**	Le terminal tentera de communiquer avec l'hôte. L'information suivante s'affiche : • Intensité du signal - xx OK • PPP - OK • Adresse de connexion 1 : <Adresse IP> • Prise SSL - OK • Envoi dem - OK • Récept rép - OK

QUESTIONS ET RÉPONSES Vous ne verrez cette option que si vous avez sélectionné l'option questions et réponses à l'étape précédente.		
Question X Question XX Question XX	Appuyez sur la **question désirée**.	--
<Réponse à la question sélectionnée>	--	Vous verrez la réponse à la question sélectionnée.

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

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Tous les enregistrements seront effacés Continuer?	Confirmez : • **NON** • **OUI**	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.It is also a good way to ensure that all your terminals have the same settings.
- C'est aussi une bonne manière de vous assurer que vos terminaux ont tous les mêmes réglages.

NAVIGATION

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

INVITE DU PORTAIL	DONNÉES	EXPLICATION
Communications Paramètres hôte 1 Paramètres hôte 2 Intervalles BIN de carte Paramètres EMV Clés publiques EMV	Appuyez sur le **rapport désiré**.	Sélectionnez le rapport de configuration que vous voulez imprimer.

Imprimer rapport de configuration?	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **NON** • **OUI**	Le rapport sélectionné s'imprime.

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

Cette icône figure seulement sur l'écran du portail lorsqu'un problème de communication survient entre le portail et le routeur ou le port auquel il est connecté. 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 si l'icône de clavier NIP déconnecté apparaît?

Cette icône figure seulement sur l'écran du portail lorsqu'un problème de communication survient entre le portail et le clavier NIP. Ceci peut survenir lorsque le câble du clavier NIP est endommagé ou que la connexion est de mauvaise qualité.

Si le câble est endommagé (câble effiloché, gaine de protection craquée ou brisée, etc.), veuillez communiquer avec le Service d'assistance des Solutions aux commerçants de TD au **1 800 363-1163**.

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 :

- Terminaux
- Codes d'erreurs et problèmes matériels courants

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

Annexes

Annexe A — Changement du rouleau de papier 98

Annexe B – Entretien de l'équipement 98

Annexe C – Lecture du reçu 99

Annexe D – Équipement perdu ou volé 100

Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques 101

Annexe A — Changement du rouleau de papier

Si vous remarquez l'apparition d'une ligne colorée le long du côté des reçus, c'est que le rouleau ne contient presque plus de papier et qu'il faudra bientôt le remplacer. La fréquence à laquelle vous devez remplacer le rouleau de papier du terminal dépend de la quantité de transactions que vous effectuez chaque jour.

Comment puis-je remplacer le papier dans le portail?

1. Il y a une languette, indiquée par un cercle vert, du côté gauche du portail, juste au-dessus de la sortie du papier.
2. Appuyez sur cette languette. Le panneau supérieur s'ouvrira.
3. Soulevez le panneau et retirez le rouleau vide.
4. Insérez un nouveau rouleau de papier déballé dans le compartiment prévu à cette fin. Assurez-vous de l'insérer de sorte que l'extrémité libre du papier se déroule vers le bas face à vous.
5. Tirez suffisamment de papier hors du compartiment pour qu'il rejoigne le haut de l'écran du portail.
6. Fermez le panneau; vous devez alors entendre le déclic de fermeture et une partie du papier doit sortir du compartiment.

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

Comment dois-je entreposer le papier du 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 papier lors de l'impression de reçus ou de rapports. Évitez de le ranger directement près de sources de chaleur ou de froid.

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

Veuillez communiquer avec nous au **1 800 363-1163**, puis suivez les invites pour accéder aux options de réapprovisionnement.

Annexe B – Entretien de l'équipement

Comment puis-je utiliser l'écran tactile du portail?

- Appuyez doucement sur l'écran tactile. En appuyant trop fort sur celui-ci, vous pourriez l'endommager ou altérer sa sensibilité.
- Évitez les objets pointus ou durs; ceux-ci peuvent endommager l'écran.

Comment puis-je nettoyer le portail et le clavier NIP?

- Assurez-vous de nettoyer le portail et le clavier NIP régulièrement à l'aide d'un linge humide afin que les déversements accidentels n'atteignent pas le mécanisme interne.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour les lecteurs de carte à puce ou de carte magnétique.

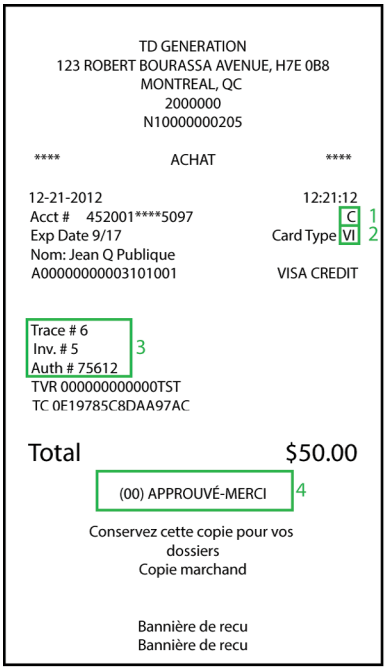
Comment dois-je entreposer le portail et le clavier NIP?

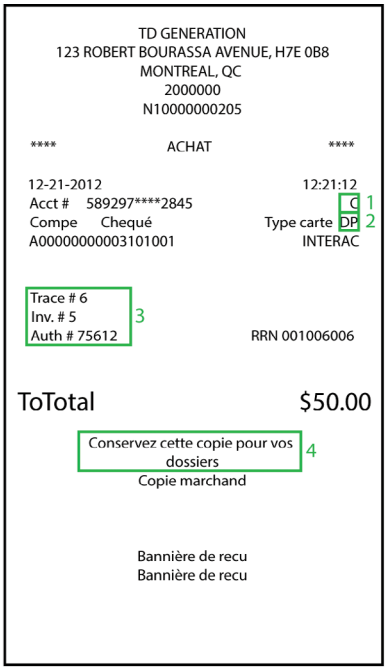
- Ne placez pas le portail ou le clavier NIP sur une tablette magnétisée, car ils subiront alors une défaillance.
- Vous ne devez pas entreposer le terminal à des températures inférieures à 0° Celsius ou supérieures à 50°Celsius.

Annexe C – Lecture du reçu

Reçu de carte de crédit	Reçu de carte de débit

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





1 - Type de transaction

C – Transaction en ligne par carte à puce

CN – Transaction ASR par carte à puce

CO – Transaction hors ligne par carte à puce

M – Transaction par carte magnétique entrée manuellement

MC – Reprise d'une transaction par carte à puce entrée manuellement

RF – Transaction par carte IDRF

S – Transaction par carte magnétique glissée

SC – Reprise d'une transaction par carte à puce glissée. Toutefois, si cette transaction est qualifiée de transaction ASR, le système imprime le code SN

SN – Transaction ASR par glissement

2 - Type de carte

AM – American Express

DP – Debit

DS – Discover/Diners

HB – Hudson's Bay

MC – MasterCard

PV – Visa Debit

RC – RCS

SR – Sears

VI – Visa

ZL – Zellers

3 - Renseignements sur la transaction

No de repère – Sert au rappel de la transaction sur le terminal

No de facture – Le numéro de facture qui est associé à cette transaction

No d'aut. – Le numéro d'autorisation associé à cette transaction

4 - Approbation

*** Assurez-vous toujours que la transaction a été approuvée. ***

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.

Annexe D – Équipement perdu ou volé

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

Si votre appareil a été 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 pour saisir votre équipement, 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 les renseignements suivants :

- 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-des-sous 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 et vos dossiers personnels.

Annexe E – Entrée de caractères alphanumériques

Comment puis-je entrer des caractères alphanumériques?

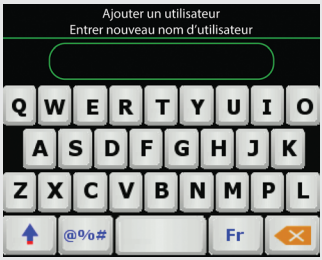
Il est très facile d'entrer des données numériques dans le terminal. Utilisez simplement le pavé tactile ou le clavier NIP du portail. Par contre, comment procéder lorsque vous voulez entrer des données alphanumériques ou des caractères spéciaux (@, &, *)? Dans ces situations, vous devez entrer ces éléments sur le portail 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**. Dans l'exemple ci-dessous, vous créerez un utilisateur nommé **Marc 123***.

Prenez note qu'il est plus facile de créer des noms d'utilisateur qui correspondent aux noms réels de vos employés. Cela vous sera utile lorsque vous gérerez la liste, car vous reconnaîtrez plus facilement les noms d'employé que les numéros.

- La création d'une bannière de reçu nécessitera aussi l'entrée de renseignements en caractères alphanumériques.

NAVIGATION

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

INSTRUCTIONS	ÉCRAN
1. Comme sur la majorité des applications à écran tactile, un clavier en lettres minuscules s'affichera.	
2. Appuyez d'abord sur la **flèche vers le haut** (touche de verrouillage des majuscules) située dans le coin inférieur gauche. Le clavier en lettres majuscules s'affiche.	
3. Appuyez sur **M**. La lettre **M** apparaîtra au-dessus du clavier.	

4. Appuyez de nouveau sur la flèche vers le haut pour passer au clavier en minuscules. Appuyez sur le **a**, sur le **r**, puis sur le **c**. **Marc** apparaît maintenant dans le champ **Nom d'utilisateur**.

5. Appuyez sur la **barre d'espacement**. Le curseur se déplace d'une espace vers la droite.

6. Appuyez maintenant sur le **1**, le **2** et le **3** sur le pavé tactile. **Marc 123** apparaît maintenant dans le champ **Nom d'utilisateur**.

7. Appuyez sur la touche @%#. Le clavier des symboles s'affiche. Appuyez sur la touche d'astérisque (*) pour ajouter ce symbole au nouveau nom d'utilisateur. **Marc 123*** apparaît maintenant dans le champ **Nom d'utilisateur**. Appuyez sur **OK** sur le pavé tactile du portail, puis suivez les invites à l'écran pour terminer l'ajout de cet utilisateur. Pour en savoir davantage au sujet de l'ajout d'utilisateurs, consultez la *section 6 – Administration et configuration*.

Index

A

Achat
- Annuler *34*
- Carte de débit *31*
- Téléphone/Courrier *32*

Administration
- Connexion *72*
- Courrier prioritaire *75*
- Gestion des utilisateurs *71*
- Purger les données *94*
- Réinitialiser les numéros de facture *76*
- Synchronisation de la date et de l'heure *76*
- Téléchargement
  - Logiciel *73*
  - Paramètres
    - Air Miles *74*

Air Miles
- Achat en argent *39*
- Remise en argent *41*
- Télécharger les paramètres *74*
- Télécharger les transactions *75*

C

Cartes-cadeau *42*
- Activer *43*
- Annuler *34*
- Augmenter / Diminuer *46*
- Créer un numéro de carte-cadeau *45*
- Échanger *43*
- Échanger contre de l'argent comptant *46*
- Échanger des fonds réservés *49*
- Réserver des fonds *48*
- Solde Vérification *45*
- Transférer sur une autre carte *47*

Clavier NIP
- Entretien *98*
- Matériel *14*
- Ports *20*

Confidentialité *3*
- Entreposage des reçus *3*

Configuration
- Bannière de reçu *80*
- Invites vocales *80*
- Langue d'affichage *81*
- Mode Formation *78*
- Volume haut-parleur
  - Clavier NIP *79*
  - Portail *79*

D

Dépannage *86*
- Erreur
  - Logiciel *86*
- Icônes
  - Clavier NIP déconnecté *95*
  - Internet déconnecté *95*
- Information de terminal *93*
- Purger les données *94*
- Rapports de configuration *94*

E

Écran
- Bureau *17*
- Menu principal *18*
- Panneau de configuration *19*
- Système d'aide *18*
- Veille *17*

Entrée de données
- Alphanumériques *100, 101*

Erreur
- Matériel *92*

Espèces
- Retrait *29*

F

Fidélité
- Annuler *52*
- Échanger *51*
- Récompense *50*
- Vérification du solde *51*

I

Icônes
- Clavier NIP déconnecté *16*
- Internet (connecté or déconnecté) *16*

J

Jour ouvrable
- Fermeture de lot de cartes-cadeaux *60*
- Rapports de lot *58*
- Rapports jour ouvrable *55*
- Rapports personnalisés *58*

N

Note
Augmenter *36*
Facture *37*
Fermer
Avec pourboire *37*
Sans pourboire *38*
Ouvrir *35*

P

Papier
Commande *98*
Entreposage *98*
Installation *98*
Portail
Entretien *98*
Matériel *14, 15*
Navigation *2*
Ports *15*
Pourboires *28*
Préautorisation *35*
Autorisation incrémentielle *36*
Ouvrir *35*
Terminer
Avec pourboire *37*
Sans pourboire *38*

R

Rapports *55*
Air Miles *60*
Carte-cadeau *60*
Jour ouvrable *55*
Lot *58*
Personnalisé *58*
Reçu *99*
Remboursement *33*
Carte-cadeau *48*
Carte fidélité *52*
Espèces avec Air Miles *41*

S

Sécurité
Connexion *3, 4*

T

Transaction
Courante *26*
Carte de crédit manuelle *27*
Effleurer la carte de débit/crédit *27*
Insérer/Glisser la carte de crédit *26*
Insérer/Glisser la carte de débit *26*
Facultative *27*
Carte-cadeau manuelle *29*
Carte- fidélité manuelle *30*
Code de substitution du superviseur *27*
Numéro de facture manuel *28*
Retrait *29*