

# TD iCT250

## Guide du commerçant



### Du TD iCT250

- avec clavier NIP
- sans clavier NIP

*\* Clavier NIP non illustré*



© 2016 Banque Toronto-Dominion

Cette publication confidentielle est la propriété de la Banque Toronto-Dominion, et est uniquement destinée à l'usage des commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée en tout ou en partie, pour toute autre utilisation sans autorisation écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des changements aux spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est en aucun cas responsable de l'utilisation par les clients commerçants de l'information contenue dans cette publication, incluant sans toutefois s'y limiter les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits détenus par des tiers et résultant d'une telle utilisation.

## RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant .....

Numéro du commerçant .....

# Table des matières

<b>Bienvenue dans les Solutions aux commerçants TD.....</b>	<b>1</b>
La solution TD iCT250.....	1
Fonctionnalités.....	1
<b>Matériel.....</b>	<b>2</b>
<b>Le terminal.....</b>	<b>2</b>
<i>Touches de raccourci par défaut.....</i>	<i>2</i>
<i>Changement du rouleau de papier.....</i>	<i>2</i>
Écrans.....	3
<i>Écran de veille et icônes.....</i>	<i>3</i>
<i>Écran du menu administrateur.....</i>	<i>4</i>
L'adaptateur de communications.....	4
<i>Ports.....</i>	<i>4</i>
<i>Options de communication.....</i>	<i>4</i>
Le clavier NIP.....	5
<i>Navigation.....</i>	<i>5</i>
Types de cartes acceptés.....	5
Fonctions d'accessibilité.....	5
<b>Sécurité et protection de la vie privée des titulaires de carte....</b>	<b>6</b>
Sécurité du terminal.....	6
<i>Types d'utilisateurs.....</i>	<i>6</i>
Prévention de la fraude.....	6
<i>Prévention de la fraude – passation imposée.....</i>	<i>6</i>
<i>Prévention de la fraude – Appel pour autorisation.....</i>	<i>6</i>
Appel pour autorisation.....	7
Dispositifs de prise d'empreinte.....	7
Enregistrements de transaction.....	8
Stockage des reçus des titulaires de carte.....	8
<b>Transactions financières.....</b>	<b>9</b>
Transactions par clavier NIP.....	9
Transactions spéciales.....	9
<i>Remise en argent.....</i>	<i>9</i>
<i>Autorisations partielles.....</i>	<i>9</i>
<i>Pourboire.....</i>	<i>9</i>
Types de cartes acceptés.....	9
Vente (carte de crédit).....	9
Vente (carte de débit).....	12
Vente (par téléphone ou correspondance).....	12
Passation imposée (vente par téléphone/correspondance).....	13
Annulation.....	13
Rappel de transaction.....	13
Remboursement.....	14
Reçus.....	14

*Suite à la page suivante*

Réimpression de reçus .....	15
Codes de reçu .....	15
Exemples de reçus .....	16
Fonctions de jour ouvrable .....	16
Effectuer une fermeture de journée .....	16
<b>Création de rapports .....</b>	<b>17</b>
Rapports de jour ouvrable .....	17
Rapports de lot .....	18
Rapports personnalisés .....	18
Rapports EMV .....	19
Rapport d'erreurs récentes .....	19
Journal d'activités.....	19
<b>Administration et configuration.....</b>	<b>19</b>
Administration du terminal .....	20
Gestion des utilisateurs .....	20
Ajouter un utilisateur.....	20
Changer de mot de passe.....	20
Visualiser et supprimer.....	21
Terminologie d'opérateur.....	21
Débloquer un utilisateur.....	21
Rapport d'identifiants.....	21
Téléchargements .....	21
Téléchargement de paramètres.....	21
Fonctions activées/désactivées par Solutions aux commerçants TD .....	22
Exigences de connexion pour les fonctions du terminal.....	23
Rapports de configuration .....	23
Communications.....	23
Type de communications .....	23
Type d'adresse IP .....	24
Accès commuté.....	24
Options générales .....	24
Mode Formation.....	24
Sons à la saisie.....	25
Rétroéclairage du terminal.....	25
Minuteur de mise en veille.....	25
Réinitialisation des numéros de facture.....	25
Options de remise en argent.....	25
Montants de remise en argent prédéfinis.....	26
Options de pourboire.....	26
Autres options de pourboire.....	27
Options de reçu .....	28
Bannière de reçu .....	28
Préimpression de reçu.....	28
Délai de reçu .....	29
Ordre des reçus .....	29
Réimprimer le reçu du dernier client .....	29
Réimprimer le dernier reçu.....	29
Réimprimer un reçu plus ancien.....	29

Suite à la page suivante

Options de transaction.....	30
<i>Carte présente</i> .....	30
<i>Vérification de transaction dupliquée</i> .....	30
<i>Autorisation partielle</i> .....	30
<i>Limite de transaction</i> .....	30
<b>Dépannage .....</b>	<b>31</b>
Codes d'erreur .....	31
Dépannage du matériel.....	36
<i>Information sur le terminal</i> .....	37
<i>Rapports de configuration</i> .....	37
<b>Annexes .....</b>	<b>39</b>
Saisie de lettres et caractères spéciaux .....	39
Équipement volé ou perdu .....	39
<i>Que dois-je faire lorsque la police arrive à propos de l'appareil volé?</i> .....	39
Entretien du terminal et du clavier NIP .....	40
Stockage du terminal et du clavier NIP.....	40

Cette page a été laissée blanche  
intentionnellement.

# Bienvenue dans les Solutions aux commerçants TD

Voici un nouveau produit formidable offrant une nouvelle fonctionnalité pour vous, le commerçant. Les pages qui suivent contiennent de l'information utile portant sur l'équipement, ses caractéristiques et les Services aux commerçants TD. Lisez-les attentivement afin de vous familiariser avec les capacités du TD iCT250 et d'apprendre à l'utiliser de sorte qu'il vous aide à répondre à vos besoins d'entreprise.

Votre terminal doit maintenant être installé, initialisé et configuré. Il est désormais temps pour vous d'en apprendre plus sur ses caractéristiques et capacités. La section 1 présente les fonctions de base du terminal. Dans la section 2, vous en saurez plus sur vos responsabilités en tant que commerçant. La section 3 porte sur les transactions financières, et la section 4 sur la création de rapports. La section 5 est consacrée à l'administration et la configuration de votre terminal, tandis que les étapes de dépannage sont exposées dans la section 6.

## À qui est destiné ce guide?

Vous devez utiliser ce guide si vous effectuez des transactions sur un terminal TD iCT250 dans le cadre de vos activités professionnelles quotidiennes.

### La solution TD iCT250

Le terminal vous est uniquement destiné à vous, le commerçant. Vous l'utiliserez pour amorcer les transactions des clients utilisant des cartes de crédit ou de débit. En fonction de vos réglages, certains types de cartes pourraient ne pas être acceptés par votre terminal. Pour savoir comment utiliser d'autres cartes, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources). Il existe deux configurations possibles pour la solution TD iCT250.

#### Terminal et clavier NIP



Si vous utilisez cette configuration, vous, le Commerçant, utilisez le terminal pour saisir vos renseignements tandis que le client utilise le clavier NIP pour saisir les siens.

#### Terminal uniquement



Si vous utilisez cette configuration, vous devez prêter le terminal au client chaque fois que celui-ci doit saisir ses renseignements.

## Fonctionnalités

Nom	Terminal	Clavier NIP
Bouton de chambre à papier	✓	--
Touches de fonction	✓	✓
Touches de navigation	✓	✓
Touche d'avance du papier		--
Touches de commande		
Lecteur de carte à puce	✓	✓
Lecteur de bande magnétique	✓	✓
Lecteur sans contact	✓	✓
Communications	Par accès commuté ou connexion DSL	Connecté au terminal

# Matériel

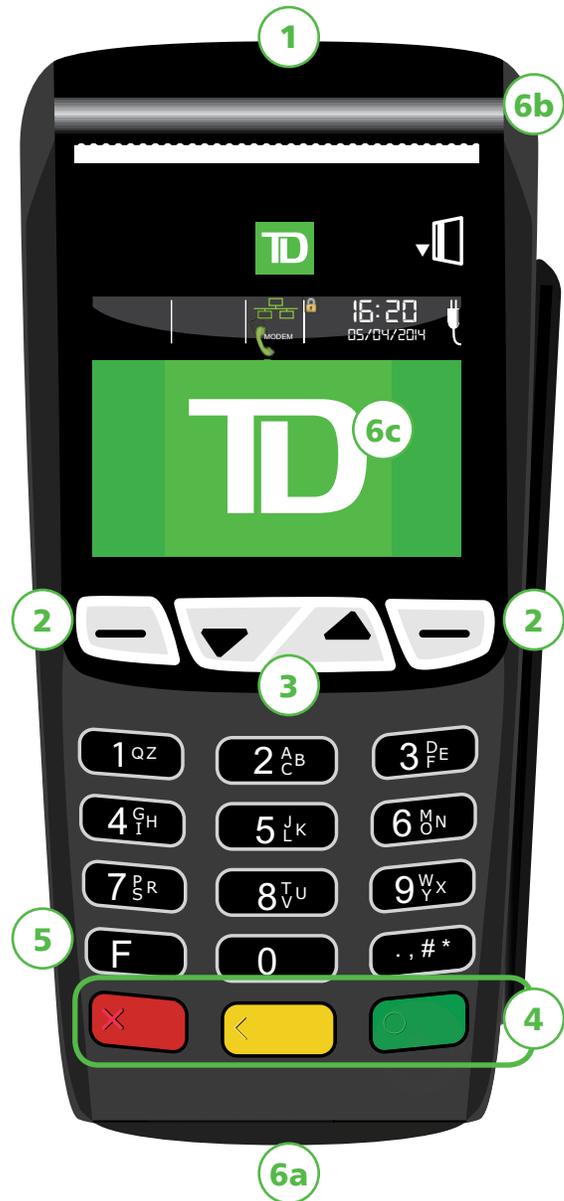
## Le terminal

- 1. Fente de chambre à papier**
- 2. Touches de fonction**  
Les touches /F1 et /F2 peuvent être utilisées comme raccourcis ainsi que pour sélectionner des options à l'écran.
- 3. Touches de navigation**  
Utilisez les touches fléchées pour naviguer vers le haut et vers le bas sur l'écran et dans les menus.
- 4. Touches de commande**  
/Annuler  
/Correction ou **Avance du papier**  
/OK et raccourci vers l'écran *Transactions*.
- 5. Touche F**  
La touche  est un raccourci vers l'écran du Menu principal et est utilisée pour passer de la saisie de chiffres à celle de lettres, pour certaines fonctions comme les noms d'utilisateur et bannières de reçu.
- 6. Lecteurs de carte**
  - Cartes à puce à insérer
  - Cartes à glisser
  - Cartes sans contact

## Touches de raccourci par défaut

Pour accéder à un menu ou une fonction en particulier, utilisez les raccourcis suivants :

- Vente (par défaut) 
- Lancement de la préautorisation (par défaut) 
- Finalisation de la préautorisation (par défaut) 
- Vente par téléphone/correspondance (par défaut) 
- Menu principal 
- Menu administrateur 
- Réimprime le dernier reçu 
- Fait avancer le papier 



## Changement du rouleau de papier

- Tirez doucement sur le panneau de la chambre du papier en haut du terminal et retirez l'ancien rouleau de papier.
- Déballiez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans la chambre du papier de façon à ce que l'extrémité libre du rouleau soit vers le haut et alimentée par-dessous le rouleau.
- Appuyez sur le panneau jusqu'à entendre un clic et assurez-vous que la longueur de papier sortant de la chambre est suffisante pour atteindre le haut de l'écran du terminal.

## Écrans

### Écran de veille et icônes

L'écran par défaut est appelé écran de veille. Il affiche de nombreux renseignements importants et différents moyens d'accéder aux fonctionnalités de votre terminal. De multiples icônes importantes y sont présentes. Les voici :

**1. Icône de communication**

2. L'icône  indique si le terminal est connecté au réseau. Elle sera de l'une des deux couleurs suivantes :

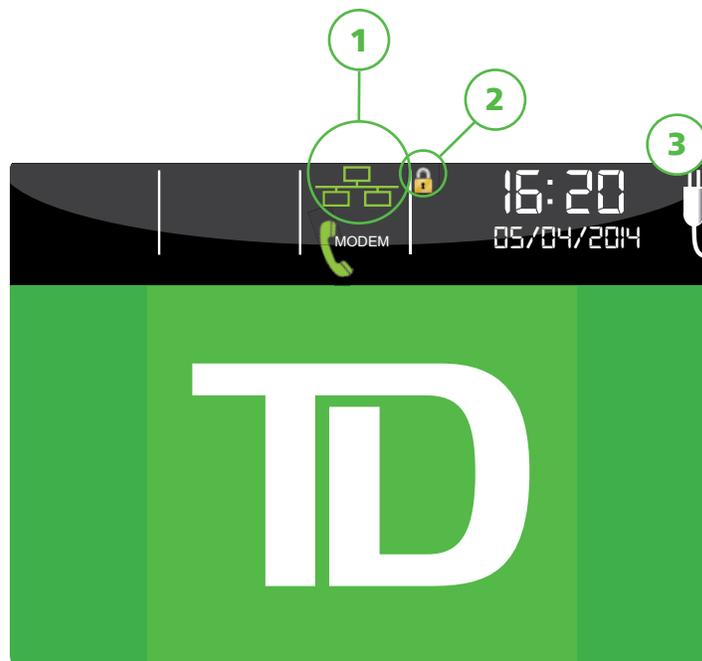
- » Verte (connecté) ou
- » Blanche (déconnecté).

**3. Cadenas (Sécurité)**

L'icône  sera ouverte ou fermée. Si vous ne voyez pas le cadenas fermé, n'utilisez pas le terminal. Communiquez avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour indiquer que l'appareil n'est plus sécurisé.

**4. Alimentation**

L'icône  située dans le coin supérieur droit indique que le terminal est alimenté.



### Navigation

Une fois dans le menu souhaité, utilisez les touches suivantes pour y naviguer :

- Appuyez sur /F2 ou /F3 pour descendre ou monter d'un élément de menu
- Appuyez sur  ou  pour sélectionner une option à l'écran
- Appuyez sur /Annuler pour revenir à l'écran précédent
- Appuyez sur /Correction pour modifier une saisie
- Appuyez sur /OK pour confirmer la sélection du menu ou la saisie
- Appuyez sur le numéro associé à l'élément de menu souhaité

### Écran du menu principal

À partir de l'écran de veille, appuyez sur **OK** afin que le Menu principal apparaisse. L'écran du Menu principal affiche les transactions suivantes :

- Remboursement
- Annulation
- Passation imposée
- Demande de solde



### Écran du menu administrateur

À partir de l'écran de veille, appuyez sur **/Admin** afin que le *menu Administrateur* apparaisse. Il affiche les options suivantes :

- Connexion/déconnexion
- Menu Jour ouvrable
- Menu Rappels de transaction
- Menu Paramètres
- Menu Réimpression
- Maintenance
- Autres fonctions

Pour connaître la liste de toutes les fonctions administrateur disponibles sur le terminal, consultez le Guide de démarrage rapide.



### L'adaptateur de communications

L'adaptateur de communications constitue le point d'entrée unique de l'alimentation et des données vers votre terminal.

#### Ports

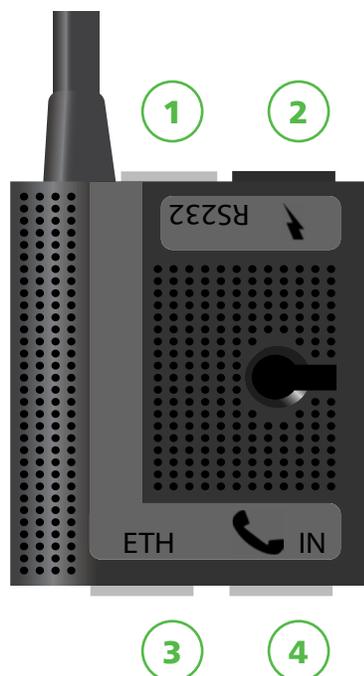
L'adaptateur est doté de quatre ports :

1. Câble de données pour le TD iCT250
2. Alimentation
3. Entrée Internet
4. Entrée de ligne téléphonique

#### Options de communication

La solution TD iCT250 offre deux options de communication : l'accès commuté et l'Ethernet. En tant que commerçant, vous pouvez effectuer le réglage que vous souhaitez en fonction de votre établissement. Pour en savoir plus sur les options de communication, consultez « Communications » à la page 24.

#### Cordon branché au terminal



## Le clavier NIP

Cet équipement est optionnel. Lorsqu'il est connecté à votre terminal, le client l'utilise pour saisir ses renseignements et sélectionner les options associées à la transaction. Si vous ne disposez pas de clavier NIP, le client utilisera le terminal pour saisir ses renseignements.

### 1. Touches de fonction

Les touches **F1** et **F4** sont utilisées pour sélectionner des options à l'écran.

### 2. Touches de navigation

Utilisez les touches fléchées pour naviguer sur l'écran et dans les menus.

### 3. Touches de commande

- » **Annuler**
- » **Correction**
- » **OK** ou **activer**

### 4. Lecteurs de carte

- » Cartes à puce à insérer
- » Cartes à glisser
- » Cartes sans contact

Si vous utilisez un clavier NIP, vous devez traiter sur celui-ci toutes les cartes à puce insérées. Les cartes glissées peuvent être traitées sur le terminal comme sur le clavier NIP.

## Navigation

Une fois dans le menu souhaité, utilisez les touches suivantes pour y naviguer :

- Appuyez sur **F2** ou **F3** pour descendre ou monter d'un élément de menu.
- Appuyez sur **OK** pour sélectionner une option de l'écran du menu.
- Appuyez sur **F1** ou **F4** pour sélectionner une option à l'écran.

## Types de cartes acceptés

Votre terminal acceptera toutes les cartes incluses dans votre contrat avec Solutions aux commerçants TD. Si vous souhaitez apporter des modifications à la liste de vos cartes acceptées, veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour en discuter.

## Fonctions d'accessibilité

Le TD iCT250 est doté de nombreuses fonctions d'accessibilité qui reflètent l'engagement de la Banque TD envers ses clients. En voici quelques exemples :

- Réglage de sons qui retentissent lorsqu'une touche est pressée. Consultez « Sons à la saisie » à la page 25 pour en savoir plus.
- Réglage de la luminosité de l'écran afin de créer un contraste visuel. Consultez « Rétroéclairage du terminal » à la page 25 pour en savoir plus.
- La création d'un point central pour la navigation sur le clavier, par l'appui ou l'effleurement dans le coin inférieur gauche de la touche **5**. L'apparition d'un symbole d'identification sur les touches :
  - » **Annuler** = X,
  - » **Correction** = < et
  - » **OK** = O



# Sécurité et protection de la vie privée des titulaires de carte

Veillez consulter la fiche Protection de la vie privée des titulaires de carte dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Elle contient de l'information importante sur vos responsabilités envers vos clients, leurs renseignements personnels et l'information sur la transaction.

## Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de sécuriser le terminal, les identifiants ou mots de passe d'utilisateurs, et d'éviter toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, le commerçant sera tenu responsable de l'utilisation non autorisée du terminal ou des identifiants ou mots de passe de l'utilisateur. Trois réglages de sécurité des utilisateurs sont disponibles :

### Aucune sécurité (par défaut)

- Aucune restriction d'accès aux fonctionnalités du terminal listées ci-dessous.

### Sécurité moyenne

- L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant et un mot de passe de superviseur ou de directeur.

### Sécurité élevée

- L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant et un mot de passe de directeur.

Les fonctions suivantes peuvent être protégées par une sécurité moyenne ou élevée.

- Rapports de lot
- Rapports personnalisés
- Téléchargement d'hôte 1
- Courrier prioritaire
- Saisie manuelle du numéro de carte
- Rapports de jour ouvrable
- Fermeture de journée
- Téléchargement d'hôte 2
- Paramétrage de connexion

Veillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** si vous souhaitez changer le niveau de sécurité de votre terminal.

## Types d'utilisateurs

Cette option permet à l'utilisateur de paramétrer un identifiant de connexion pour des directeurs, superviseurs et opérateurs dans Paramètres d'utilisateurs, en passant par **#\*/Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → **Utiliser identifiant/mot de passe**. Consultez la *Section 5 – Administration et configuration* pour en savoir plus sur la création des identifiants utilisateur et le paramétrage des niveaux de sécurité.

Le paramétrage de superviseur requiert de créer un mot de passe.

## Prévention de la fraude

Veillez consulter la brochure *Comment éviter la fraude* dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Vous pouvez également réduire le nombre de transactions frauduleuses sur votre terminal en activant :

### Prévention de la fraude – passation imposée

Vous pouvez maintenant activer/désactiver ou protéger par mot de passe la fonction de passation imposée sur votre terminal. Si une transaction nécessitant une passation imposée survient, le terminal réagit en fonction de l'activation ou non de cette fonction.

- w

### Prévention de la fraude – Appel pour autorisation

Vous pouvez activer/désactiver la fonction d'appel pour autorisation.

Si vous souhaitez utiliser l'une de ces fonctions de prévention des fraudes, vous devez l'activer sur chacun de vos terminaux. Pour cela, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

## Appel pour autorisation

Il peut arriver qu'une transaction ne puisse être finalisée en raison d'un problème de communication ou de sécurité. Cette transaction peut nécessiter que vous effectuiez un appel pour autorisation, afin de vous assurer que la carte est en règle et que la transaction peut être réalisée. Voici ci-dessous la liste des messages et événements pouvant vous conduire à effectuer un appel pour autorisation.

Dès lors que	Action
... le message APPEL POUR AUT. s'affiche. (L'erreur Pas de comm s'affiche)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ne tentez plus d'effectuer la transaction.</li> <li>2. Appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.</li> </ol>
... le message APPEL POUR AUT. s'affiche. (L'erreur Comm. s'affiche)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentez d'effectuer la transaction de nouveau. OU</li> <li>2. Appuyez sur la touche <b>OK</b> ou <b>Annuler</b>, puis appelez pour obtenir une autorisation vocale.</li> </ol>
... le numéro de carte affiché à l'écran ne correspond pas à celui qui est en relief sur la carte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez sur la touche <b>Annuler</b>, puis appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte falsifiée; le <b>CODE 10</b> informe l'établissement bancaire de cette possibilité.</li> </ol>
... la signature du titulaire de la carte présente sur le reçu ne correspond pas à celle qui se trouve au dos de la carte.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appelez pour obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. L'établissement bancaire sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte en est bien la titulaire. Elle vous indiquera aussi comment procéder.</li> </ol>
... vous avez un doute sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appelez pour obtenir une autorisation vocale.</li> <li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. L'établissement bancaire sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte en est bien la titulaire. Elle vous indiquera aussi comment procéder.</li> </ol>

## Dispositifs de prise d'empreinte

Dès lors que	Action
... 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 ou avec le lecteur du terminal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez la transaction manuellement.</li> <li>2. Prenez l'empreinte de la carte selon les instructions données sur le terminal.</li> <li>3. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte, puis brochez le reçu de l'imprimante à la copie signée.</li> </ol>
... votre imprimante ne fonctionne pas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez l'empreinte de la carte selon les instructions données sur le terminal.</li> <li>2. Indiquez les détails de la transaction sur l'empreinte.</li> </ol>
... le système est en panne, le terminal ne demande pas de numéro d'autorisation et vous recevez une autorisation par téléphone.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prenez l'empreinte de la carte.</li> <li>2. Notez tous les détails de la transaction sur l'empreinte.</li> <li>3. Appelez pour obtenir une autorisation.</li> <li>4. Lorsque le système redevient fonctionnel, saisissez toutes les transactions effectuées par empreinte manuelle en allant à : Menu principal → Passation imposée, puis brochez toutes les transactions imprimées aux empreintes.</li> </ol>

## Enregistrements de transaction

Le terminal peut stocker jusqu'à :

- 10 jours ouvrables de transactions détaillées
- 45 jours de totaux
- 999 transactions par lot et
- 2 000 transactions par jour ouvrable

## Stockage des reçus des titulaires de carte

Les commerçants ont la responsabilité de conserver tous les reçus afin de répondre aux demandes des titulaires de carte. Les mesures suivantes devraient vous aider à bien entreposer les reçus. Stockez les reçus :

- ... dans un endroit sûr, à accès limité et à l'abri de la lumière pendant au moins un an
- ... dans des enveloppes classées par date dans un classeur protégé. Si vous avez plusieurs terminaux, utilisez des enveloppes distinctes pour chacun d'eux.
- ... tant et aussi longtemps que vous conservez les rubans de caisse enregistreuse, pour les transactions par paiement direct

Vos reçus peuvent devenir illisibles si vous :

- les stockez dans des contenants revêtus de plastique
- les exposez à des sources directes de chaleur ou de froid

- Si la Banque TD a besoin de la copie d'un reçu, veuillez l'envoyer dans les huit jours suivants et en conserver une copie dans vos dossiers.
- Les délais d'entreposage et de réponse ne concernent que les Solutions aux commerçants TD et peuvent varier selon les établissements bancaires.

# Transactions financières

La solution TD iCT250 permet d'effectuer les transactions suivantes :

- Vente
- Vente avec pourboire
- Vente avec remise en argent
- Vente avec autorisation partielle
- Vente avec paiement divisé
- Vente par téléphone/correspondance
- Passation imposée
- Remboursement
- Annulation

\* Ces transactions optionnelles et d'autres, comme les préautorisations, sont présentées dans notre documentation en ligne à l'adresse [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources).

## Transactions par clavier NIP

Lorsqu'un clavier NIP est connecté au terminal, le client l'utilise exclusivement pour saisir ses renseignements et sélectionner des options. Nous ne présentons dans ce document que les options de transaction principales du clavier NIP. Si vous ne disposez que d'un terminal, le client utilisera également le terminal pour saisir ses renseignements.

- En fonction de vos paramètres de sécurité, vous devrez peut-être saisir un identifiant et un mot de passe de superviseur pour traiter les transactions.
- Appuyez sur la touche **0** du terminal pour réimprimer le reçu de client le plus récent.

## Transactions spéciales

### Remise en argent

Cette option ne fonctionne que pour les cartes de débit. Vous pouvez la paramétrer vous-même, mais tout changement effectué par vos soins sur le terminal sera écrasé dès lors qu'une fermeture de journée est réalisée. Il est préférable de nous appeler afin d'apporter ces changements de manière permanente.

### Autorisations partielles

Cette option permet d'effectuer des paiements partiels. Si l'établissement ayant émis la carte n'indique pas que les fonds disponibles sont suffisants pour la vente, le terminal indiquera qu'un solde est requis. Dans ce cas, le client aura la possibilité d'offrir un deuxième moyen de paiement pour le solde à régler ou bien d'annuler la transaction en entier.

### Pourboire

Vous pouvez paramétrer cette option vous-même, mais tout changement effectué par vos soins sur le terminal sera écrasé dès lors qu'une fermeture de journée est réalisée. Il est préférable de nous appeler afin d'apporter ces changements de manière permanente.

## Types de cartes acceptés

Votre terminal acceptera toutes les cartes incluses dans votre contrat avec Solutions aux commerçants TD. Si vous souhaitez apporter des modifications à la liste de vos cartes acceptées, veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour en discuter.

## Vente (carte de crédit)

1. Appuyez sur  F1.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la vente et appuyez sur **OK**.
3. Si les pourboires sont activés, vous verrez les étapes suivantes.

### Pourboire (optionnel)

- a) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
  - b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **pourboire** et appuie sur **OK**.
  - c) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Accepter** ou **Modifier**.
4. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer**, **Glisser**, **Sans contact** ou **Saisie manuelle**.

### Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit activée pour le paiement sans contact.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

- b) Demandez au client s'il souhaite un reçu : **Oui** ou **Non**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression, si l'impression a été demandée.

### Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

### Glisser la carte

- a) Le client glisse sa carte de crédit.
- b) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.

### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
  - b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
  - c) Il est nécessaire de prendre manuellement l'empreinte de la carte. Prenez l'empreinte et appuyez sur **OK**.
  - d) Saisissez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Ce numéro est généralement situé au dos de la carte de crédit. Il s'agit d'une étape facultative, en fonction de vos réglages.
  - e) Indiquez si la carte était présente lors de la transaction : **Oui** ou **Non**. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.
5. Si le type de paiement utilisé dispose de fonds insuffisants pour régler le montant total de la vente, vous verrez les éléments suivants :

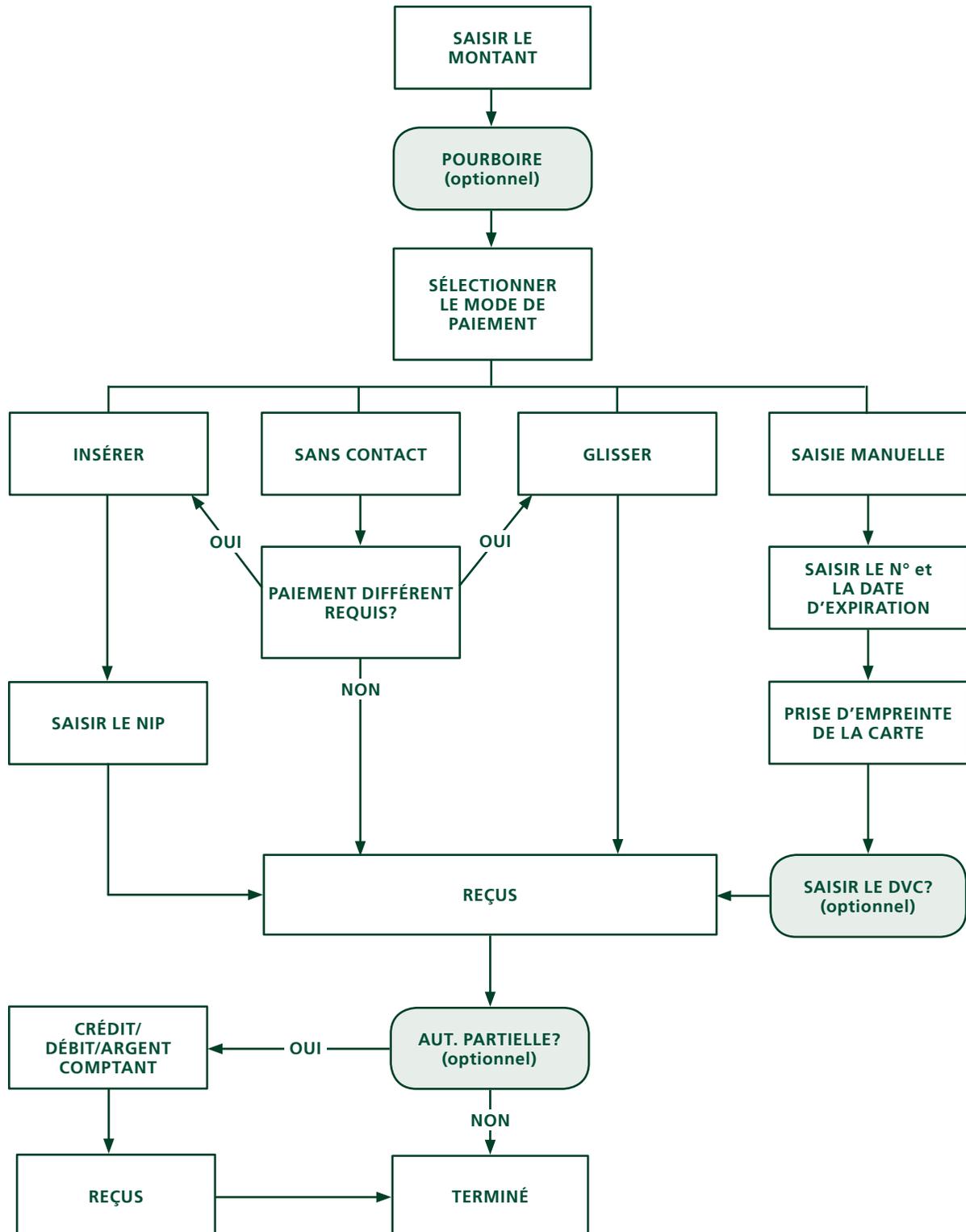
### Autorisation partielle (optionnel)

- a) Le reçu imprimé affiche le montant appliqué à la vente.
- b) L'écran affiche le solde restant dû.
- c) Le client décide par quel moyen il règle le solde (**Argent comptant** ou **Carte**).

Si le client sélectionne l'option par carte, les étapes suivantes correspondent au type de carte sélectionné : crédit ou débit.

- Si le client sélectionne Argent comptant, la transaction se termine. Assurez-vous de recevoir le montant d'argent comptant correspondant au solde de la transaction.

6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Si le reçu correspond à une transaction par carte glissée ou saisie manuellement, le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.



## Vente (carte de débit)

1. Appuyez sur **←/F1**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Si les pourboires sont activés, vous verrez les étapes suivantes.

### Pourboire (optionnel)

- a) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
  - b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **pourboire** et appuie sur **OK**.
  - c) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Accepter** ou **Modifier**.
4. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer/Glisser** ou **Sans contact**.

### Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de débit activée pour le paiement sans contact.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

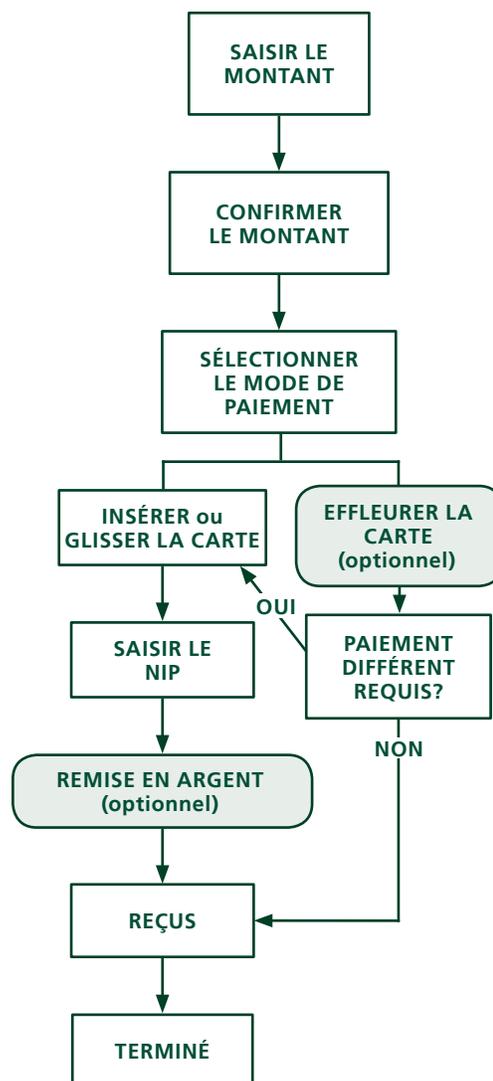
- b) Demandez au client s'il souhaite un reçu : **Oui** ou **Non**.

### Insérer/glisser la carte

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **CHÈQUE** ou **ÉPARGNE**.
  - b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.
5. Si les remises en argent sont activées, vous verrez les étapes suivantes.

### Remise en argent (optionnel)

- a) Le client indique s'il souhaite une remise en argent ou non : **OUI** ou **NON**.
  - b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **remise en argent** et appuie sur **OK**.
  - c) Le client confirme le nouveau montant total : **Accepter** ou **Modifier**.
6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.



## Vente (par téléphone ou correspondance)

- Ces instructions sont utilisées pour les ventes lorsque la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente lors de la vente, consultez *Vente par carte de crédit*. Si vous n'utilisez pas la transaction de vente appropriée, des frais supplémentaires pourraient s'appliquer.
- Effectuer une transaction en l'absence de la carte de crédit présente des risques. Assurez-vous d'effectuer toutes les vérifications de sécurité à votre disposition pour les ventes par téléphone/correspondance.

1. Appuyez sur **⇒/F4** → **Vente par téléphone/correspondance**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
4. Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Cette étape dépend de vos réglages.

6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

## Passation imposée (vente par téléphone/correspondance)

Cette option n'est utilisée que lorsque vous n'êtes pas en mesure de traiter une vente par carte de crédit normalement, par le réseau, en raison d'un problème de communication ou parce que la passation imposée est requise par le terminal.

Avant d'effectuer cette transaction, vous devez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** afin de recevoir un numéro d'autorisation.

1. Appuyez sur **OK** → Passation imposée → **Imposer la vente par téléphone** ou **Imposer la vente par correspondance**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants pour la carte de crédit en question : **Glisser** ou **Saisie manuelle**.

### Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.

### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
  - b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
  - c) Il est nécessaire de prendre manuellement l'empreinte de la carte. Prenez l'empreinte et appuyez sur **OK**.
  - d) Saisissez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.
4. Saisissez ensuite le numéro d'autorisation et appuyez sur **OK**.
  5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant pour une transaction de vente par passation imposée.

## Annulation

Cette transaction est utilisée pour corriger une transaction saisie précédemment sur le terminal lors du jour ouvrable en cours. Vous pouvez également utiliser Rappel de transaction pour rappeler et effacer/annuler une transaction en fonction de renseignements autres que le numéro de repère.

Si vous avez fermé le jour ouvrable lors duquel la transaction a été réalisée, vous pouvez uniquement effectuer un remboursement. L'option d'annuler la transaction n'est plus disponible.

1. Appuyez sur **OK** → **Annulation**.
2. Saisissez le **numéro de repère** de la transaction à annuler et appuyez sur **OK**.
3. Vérifiez qu'il s'agit de la bonne transaction : **Annuler** ou **Retour**. Si vous sélectionnez Retour, vous pouvez saisir un nouveau numéro de repère à annuler.
4. Les reçus de la transaction annulée s'impriment.

## Rappel de transaction

Cette option rappelle une transaction afin que vous puissiez la visualiser ou l'annuler. Les instructions suivantes permettent d'accéder à toute transaction réalisée dans le lot actuellement ouvert. Si une fermeture de journée a eu lieu, vous pouvez uniquement rappeler des transactions après la dernière fermeture de journée ou de lot. Les préautorisation et transactions de note sont présentées dans notre documentation en ligne à l'adresse [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources).

1. Appuyez sur la touche **[F12]**/**Admin** → Menu Rappel de transaction.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

### par Détail

Cette fonction rappelle les détails de toutes les transactions du lot ouvert.

- a) Faites défiler jusqu'à la **transaction** et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l'étape 3.

#### par Montant

Cette fonction rappelle toute transaction du montant saisi en dollars dans le lot ouvert.

- a) Glissez la carte ou saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
- b) Si plus d'une transaction apparaît, faites défiler jusqu'à celle que vous cherchez et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l'étape 3.

#### par N° de compte (cartes de crédit uniquement)

Cette fonction rappelle toute transaction du numéro de compte de carte saisi dans le lot ouvert.

- a) Glissez la carte de crédit ou saisissez le **numéro de compte de la carte** et appuyez sur **OK**.
- b) Faites défiler jusqu'à la **transaction** et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l'étape 3.

#### par N° de facture

Cette fonction rappelle la transaction correspondant au numéro de facture saisi.

- a) Saisissez le numéro de facture que vous souhaitez rappeler et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### par N° de repère

Cette fonction rappelle uniquement la transaction associée au numéro de repère dans le lot ouvert.

- a) Saisissez le **numéro de repère** que vous souhaitez rappeler et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

3. Vérifiez que l'information de transaction à l'écran est correcte, et effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a) Appuyez sur **Annuler** pour effacer la transaction et imprimer les reçus annulés.
  - b) Appuyez sur **Retour** pour sélectionner une transaction différente.
  - c) Appuyez sur **Effacer** pour quitter l'écran.

## Remboursement

Vous ne pouvez effectuer le remboursement d'une transaction que si celle-ci a été soumise pour remboursement.

Les remboursements de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les remboursements de débit sur votre terminal, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

1. Appuyez sur **OK** → **Remboursement**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Saisie manuelle** avec la carte en question.

#### Insérer la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
- b) Le client peut avoir à saisir son NIP. Passez à l'étape 3.

#### Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle est composée de quatre chiffres.
- c) Indiquez si le remboursement est lié à une vente par téléphone/correspondance : **Oui** ou **Non**. Passez à l'étape 3.

#### Insérer/glisser la carte

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **CHÈQUE** ou **ÉPARGNE**.
  - b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 3.
5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

## Reçus

Le reçu est différent pour chaque transaction, et les renseignements servent pour la plupart uniquement à la tenue des comptes. Vous devez cependant prendre connaissance de certains **renseignements importants** pour vous assurer que vos transactions ont été finalisées avec succès.

### Réimpression de reçus

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu de réimpression et sélectionnez une option de réimpression.

#### Réimprimer le dernier

2. Sélectionnez l'exemplaire que vous souhaitez réimprimer (**Commerçant, Client** ou **Les deux**) et appuyez sur **OK**.
3. Le reçu est réimprimé et noté comme duplicata.

#### Réimprimer le précédent

2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

##### Tout

- a) Faites défiler les **reçus disponibles**, sélectionnez celui que vous cherchez et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

##### N° de facture

- b) Saisissez le **numéro de facture** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

##### N° de compte

- c) Glissez la carte ou saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

##### Code d'approbation

- d) Saisissez le **code d'approbation** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

3. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**Commerçant, Client** ou **Les deux**) et appuyez sur **OK**.
4. Le reçu est réimprimé et noté comme duplicata.

### Codes de reçu

#### Type de transaction

<b>C</b> Transaction en ligne avec carte à puce	<b>MC</b> Retraitement manuel d'une transaction par carte à puce
<b>CN</b> Transaction avec carte à puce sans signature requise	<b>RF</b> Transaction sans contact
<b>CO</b> Transaction hors ligne avec carte à puce	<b>S</b> Transaction par glissement de carte à bande magnétique
<b>M</b> Saisie manuelle d'une transaction par carte à bande magnétique	<b>SC</b> Retraitement de transaction par glissement de carte à puce
	<b>SN</b> Transaction par glissement sans signature requise

#### Type de carte

<b>AM</b> American Express	<b>MC</b> MasterCard
<b>DP</b> Débit	<b>VI</b> Visa
<b>DS</b> Discover/Diners	

## Renseignements importants

<b>N° de repère</b>	Numéro de repère associé à la transaction
<b>N° facture</b>	Numéro de facture associé à la transaction.
<b>N° aut.</b>	Numéro d'autorisation associé à la transaction
<b>Signature</b>	L'émetteur de la carte détermine quand une signature est requise pour la transaction, assurez-vous donc que le client signe ces reçus.
<b>Approuvée</b>	Assurez-vous toujours que la transaction a été approuvée, car elle pourrait être <b>REFUSÉE</b> .

### Exemples de reçus

Les renseignements que vous utiliserez le plus sont présentés à la page précédente.

Marchand	
Adresse	
Ville, Province	
No Marchand	
ID Terminal	
<b>VENTE</b>	
06-16-2016	12:41:02
No compte 455763*****1632	<b>S</b>
	Type Carte <b>VI</b>
Nom: nnnnnnnnnnn	
<b>No repère 010103</b>	
<b>No facture109</b>	
<b>No aut 089090</b>	
	RRN 001003099
Vente	\$9.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$9.00</b>
+++++	
<b>00 APPROUVÉ-MERCI</b>	
+++++	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
ADVERTISEMENT LINE 1	
ADVERTISEMENT LINE 2	
ADVERTISEMENT LINE 3	
ADVERTISEMENT LINE 4	
ADVERTISEMENT LINE 5	

**Carte de crédit**

Marchand	
Adresse	
Ville, Province	
No Marchand	
ID Terminal	
<b>VENTE</b>	
06-16-2016	12:41:02
No compte 476173*****0010	<b>C</b>
	Type Carte <b>DP</b>
Nom: nnnnnnnnnnn	
A00000000980840	
<b>No repère 010103</b>	
<b>No facture109</b>	
<b>No aut 089090</b>	
	RRN 001003099
TVR 8000048000	TSI 6800
TC 98952D8874F69BD1	
Vente	\$25.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$25.00</b>
+++++	
<b>00 APPROUVÉ-MERCI</b>	
+++++	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
ADVERTISEMENT LINE 1	
ADVERTISEMENT LINE 2	
ADVERTISEMENT LINE 3	
ADVERTISEMENT LINE 4	
ADVERTISEMENT LINE 5	

**Carte de débit**

## Fonctions de jour ouvrable

Pour commencer un jour ouvrable, effectuez simplement une fermeture de jour ouvrable.

### Effectuer une fermeture de journée

Vous disposez d'une échéance de fermeture de journée. C'est ce que l'on appelle la fenêtre de bilan, et celle-ci est réglée dans le système. Si votre fermeture de journée est réalisée avant la fin de votre fenêtre de bilan, vous recevrez le total des dépôts de cartes de crédit et de débit pour ce même jour ouvrable ou le suivant. Si elle a lieu après, ces dépôts seront transférés au jour ouvrable suivant.

Une fermeture de journée est immédiatement réalisée sur votre terminal tous les trois à cinq jours si vous ne l'avez pas fait précédemment.

Vous devez fermer votre jour ouvrable sur **chaque terminal** afin de conserver des comptes précis et d'équilibrer vos comptes. La fermeture d'un jour ouvrable est importante, car :

- Elle envoie toutes les transactions stockées (différés non réglés).
- Elle ferme tous les lots ouverts.
- Elle imprime les rapports sélectionnés.
- Elle vérifie les courriers et les télécharge.
- Elle télécharge les mises à jour disponibles.
- Elle démarre un nouveau jour ouvrable sur le terminal en ouvrant un nouveau lot.

Un lot est un groupe de transactions que vous devez soumettre à l'acceptation de l'émetteur afin de pouvoir être payé. Dès lors que vous fermez un lot ou effectuez une fin de journée, ces transactions sont envoyées à l'émetteur pour règlement, qui déposera ensuite les fonds sur votre compte.

Appuyez sur la touche **Admin** → Menu jour ouvrable → **Fin de journée**.

1. Confirmez que vous souhaitez fermer le jour ouvrable : **Oui** ou **Non**.
2. Les rapports de fin de journée s'impriment.
3. Le terminal se réinitialise.

- Ce processus peut prendre un certain temps, si un grand nombre de transactions ont été réalisées au cours de la journée ou si vous utilisez une connexion par accès commuté.
- Une fois le processus commencé :
- Ne traitez aucune transaction
- N'appuyez sur aucune touche et
- Ne déconnectez pas les services Internet du terminal en question.

## Création de rapports

### Rapports de jour ouvrable

Le tableau suivant indique le contenu de chaque rapport. Ces rapports concernent toutes les transactions réalisées au cours du **jour ouvrable en cours**, quel que soit le nombre de lots fermés.

Rapport	Détails du rapport
Détails du terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> </ul>
Bilan du terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> </ul>
Sous-totaux du jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de transactions</li> <li>• Montants totaux</li> </ul>
Détails d'opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> <li>• Par identifiant d'opérateur</li> </ul>

Rapport	Détails du rapport
<b>Bilan d'opérateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> <li>• Par type de transaction</li> <li>• Par identifiant d'opérateur</li> </ul>
<b>Totaux de pourboires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaux de tous les pourboires</li> <li>• Par identifiant d'opérateur</li> </ul>
<b>Différés non réglés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détails de toutes les transactions stockées et envoyées à l'hôte en vue d'un règlement</li> </ul>

- Appuyez sur la touche **..#\***/Admin → Menu jour ouvrable → Rapports de fin de journée et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Détails d'opérateur, Bilan d'opérateur, ou Totaux de pourboires, puis passez à l'étape 2.  
OU
  - Détails du terminal, Bilan du terminal, Sous-totaux du jour, Différés non réglés, puis passez à l'étape 3.
- Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Saisissez un **identifiant d'opérateur** et appuyez sur **OK**.
  - Appuyez sur **OK** pour obtenir un rapport de tous les opérateurs. Passez à l'étape 3.
- Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**).
  - Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**.
  - Si vous avez sélectionné **Imprimer**, l'impression de votre rapport commence.

## Rapports de lot

Ces rapports concernent toutes les transactions réalisées dans le cadre d'un lot en particulier. Ils sont généralement utilisés si le même terminal est utilisé pour plusieurs quarts de travail. Cela vous permet d'établir des rapports à la fin d'un quart de travail, ce qui s'apparente à une fonction de fermeture de quart de travail, sans toutefois fermer la journée sur le terminal. Vous pouvez ensuite imprimer un rapport indiquant toutes les transactions réalisées sur le terminal depuis la dernière fermeture de journée.

Le tableau suivant indique le contenu de chaque rapport.

Rapport	Détails du rapport	
<b>Détails du terminal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le lot en cours ou le précédent</li> </ul>
<b>Bilan du terminal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Par type de carte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le lot en cours ou le précédent</li> </ul>

- Appuyez sur la touche **..#\***/Admin → Menu jour ouvrable → Rapports de lot et sélectionnez l'une des options suivantes : **Détails du terminal** ou **Bilan du terminal**.
- Sélectionnez le lot que vous souhaitez récupérer (**Précédent** ou **En cours**).
- Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**).
  - Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**.
  - Si vous avez sélectionné **Imprimer**, l'impression de votre rapport commence.

## Rapports personnalisés

Ces rapports concernent toutes les transactions réalisées au cours des jours ouvrables actuellement stockés dans le terminal. Ces rapports ne sont disponibles que pour les superviseurs et les directeurs. Le tableau suivant indique le contenu de chaque rapport.

Rapport	Détails du rapport	
Détails de transaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par jour ouvrable</li> <li>Par type de carte</li> <li>Par opérateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les détails des transactions peuvent être consultés pendant 10 jours ouvrables au maximum</li> </ul>
Totaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Par type de transaction</li> <li>Par type de carte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les totaux peuvent être consultés pendant 45 jours ouvrables au maximum</li> </ul>

- Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → Menu jour ouvrable → **Rapports personnalisés**.
- Saisissez l'**identifiant de directeur** et appuyez sur **OK**.
- Saisissez le **mot de passe de directeur** et appuyez sur **OK**.
- Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Détails de transaction
  - Totaux
- Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Saisissez un **identifiant d'opérateur** et appuyez sur **OK**.
  - Appuyez sur **OK** pour obtenir un rapport affichant tous les opérateurs.
- Saisissez la **date de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
- Saisissez l'**heure de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
- Saisissez la **date de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
- Saisissez l'**heure de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
- Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**).
  - Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**.
  - Si vous avez sélectionné **Imprimer**, l'impression de votre rapport commence.

## Rapports EMV

Les rapports EMV sont utilisés pour le dépannage; ils ne sont imprimés que sur demande du service d'assistance. Par ailleurs, si vous les imprimez, certains d'entre eux peuvent être particulièrement longs, ce qui pourrait vous faire utiliser plus de papier que d'habitude.

## Rapport d'erreurs récentes

Ce rapport affiche toutes les erreurs survenues sur le terminal au cours des 10 derniers jours.

- Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → Autres fonctions → **Rapport d'erreurs récentes**.
- Indiquez si vous souhaitez imprimer ou enregistrer les erreurs (**Imprimer** ou **Fichier**).
- Le rapport d'erreurs récentes sera imprimé ou enregistré, en fonction de votre choix.

## Journal d'activités

Le journal d'activités offre la possibilité d'afficher, d'imprimer ou de supprimer un rapport affichant toutes les activités à accès restreint sur le terminal.

- Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → Autres fonctions → **Journal d'activités**.
- Saisissez l'**identifiant de directeur** et appuyez sur **OK**.
- Saisissez le **mot de passe de directeur** et appuyez sur **OK**.
- Sélectionnez l'option de rapport (**Afficher**, **Imprimer** ou **Supprimer**).  
Sélectionnez **Afficher** s'il y a peu de transactions à consulter. Sinon, l'option **Imprimer** est préférable pour la consultation d'un grand nombre de saisies.

Si vous supprimez le journal, celui-ci ne pourra pas être restauré.

# Administration et configuration

Le TD iCT250 vous offre de nombreuses options de personnalisation du terminal, tout en vous aidant à gérer vos affaires. Les fonctions d'administration standard sont les suivantes :

- Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression et déblocage d'identifiants utilisateur bloqués)
- Mises à jour des paramètres (mise à jour des réglages de votre terminal afin de prendre en compte de nouveaux renseignements comme un nouveau type de paiement accepté)
- Communications (changement du mode de communication de votre terminal)
- Mode Formation (activer/désactiver ce réglage pour former de nouveaux employés à l'utilisation du terminal de manière sécuritaire)
- Reçus (changements de la méthode et du moment de l'impression)

## Administration du terminal

En utilisant différents types d'utilisateurs, vous pouvez améliorer la sécurité de votre terminal contre les transactions frauduleuses, et autoriser certaines fonctionnalités avancées pour vos employés de confiance. Le tableau ci-dessous regroupe les types d'utilisateurs et les fonctionnalités auxquelles ils peuvent accéder.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques
<b>Directeur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des transactions, tous les rapports et tous les menus</li><li>• Peut paramétrer des identifiants de superviseur et d'opérateur</li><li>• Seuls les directeurs ont accès au journal d'activités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un maximum de 10 directeurs par terminal est autorisé</li><li>• Soyez vigilants pour l'attribution des accès de directeur</li><li>• Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel</li></ul>
<b>Superviseur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut réaliser des transactions normales</li><li>• Peut paramétrer des identifiants d'opérateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un maximum de 25 superviseurs par terminal est autorisé</li><li>• Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel</li></ul>
<b>Opérateur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut réaliser des transactions financières quotidiennes normales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel</li><li>• Un maximum de 100 opérateurs par terminal est autorisé</li><li>• Les opérateurs (par défaut) peuvent être renommés Commis, Serveurs ou Caissiers par un directeur</li></ul>

## Gestion des utilisateurs

### Ajouter un utilisateur

Utilisez cette option pour créer un identifiant utilisateur unique avec le niveau approprié d'accès aux fonctionnalités du terminal.

1. Appuyez sur la touche **[\*#]** **Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Ajouter un utilisateur**. Saisissez le nouvel **identifiant** et appuyez sur **OK**. Ce numéro unique peut être constitué de 7 chiffres maximum.
2. Optionnel – Saisissez le nouveau **Nom d'utilisateur** et appuyez sur **OK**. Ce nom alphanumérique de 15 caractères est optionnel. Appuyez sur **OK** sans saisir de nom d'utilisateur pour omettre cette étape.
3. Saisissez le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**. Les mots de passe doivent être composés de quatre à sept chiffres.

4. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Sélectionnez l'un des **types d'utilisateurs** suivants : directeur, superviseur ou opérateur/commis/serveur/caissier. L'opérateur est le type d'utilisateur par défaut pour ce niveau. Consultez page 21 pour en savoir plus.
6. Le nouvel identifiant est ajouté au terminal.

### Changer de mot de passe

Cette option vous permet de changer un mot de passe existant pour des questions de sécurité ou des raisons personnelles. Ce changement doit être fait par un utilisateur de niveau supérieur. Par exemple, il faut être directeur pour pouvoir changer le mot de passe d'un superviseur ou d'un opérateur.

1. Appuyez sur la touche **[F5]\*/Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Changer de mot de passe**.
2. Saisissez l'**identifiant** pour lequel vous souhaitez changer le mot de passe et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez l'**ancien mot de passe** et appuyez sur **OK**.
4. Saisissez le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
6. Le mot de passe a maintenant été changé.

### Visualiser et supprimer

Cette option vous permet de visualiser tous les identifiants existants et d'en sélectionner un à supprimer. Répétez ces étapes pour chaque identifiant que vous souhaitez supprimer.

1. Appuyez sur la touche **[F5]\*/Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Visualiser et supprimer**.

- Chaque utilisateur sera listé selon son identifiant, son nom d'utilisateur (optionnel) et son type d'utilisateur.
- Le type d'utilisateur reste opérateur et est étiqueté avec un **O** même si vous changez la terminologie d'opérateur.
- Vous ne pouvez supprimer l'identifiant de directeur d'origine.

2. Sélectionnez l'**identifiant** que vous souhaitez supprimer et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez la suppression de l'utilisateur (**Oui** ou **Non**).
4. L'identifiant d'utilisateur est supprimé.

### Terminologie d'opérateur

Cette option vous permet de renommer l'étiquette Opérateur (par défaut) avec l'une des options listées.

1. Appuyez sur la touche **[F5]\*/Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Terminologie d'opérateur**.
2. Sélectionnez l'**option terminologique** que vous souhaitez utiliser pour le groupe d'opérateurs (**1** Opérateur ou **2** Commis ou **3** Serveur ou **4** Caissier) et appuyez sur **OK**.
3. La terminologie d'opérateur est maintenant modifiée en fonction de votre sélection.

### Débloquer un utilisateur

Cette option vous permet de débloquer un utilisateur qui a saisi un mot de passe erroné trois fois, ce qui entraîne le blocage de son identifiant. Seul un utilisateur de niveau supérieur peut débloquer un identifiant.

1. Appuyez sur la touche **[F5]\*/Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Débloquer un utilisateur**.
2. Saisissez l'**identifiant bloqué** et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez le déblocage de l'utilisateur (**Oui** ou **Non**).
4. Saisissez votre **identifiant d'utilisateur** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez le **nouveau mot de passe** de l'utilisateur et appuyez sur **OK**.
6. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** de l'utilisateur et appuyez sur **OK**.
7. L'identifiant d'utilisateur est maintenant débloqué, et un nouveau mot de passe a été créé pour celui-ci.

## Rapport d'identifiants

Cette option crée un rapport contenant les détails d'identifiant des utilisateurs, avec l'option de les imprimer.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction]\*/Admin** → menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Rapport d'identifiants**.
2. Affichez la liste à l'écran ou imprimez-la (**Afficher** ou **Imprimer**).
3. Le rapport d'identifiant des utilisateurs s'affiche ou s'imprime, selon votre sélection. Chaque utilisateur sera listé selon son identifiant, son nom d'utilisateur (optionnel) et son type d'utilisateur.

## Téléchargements

### Téléchargement de paramètres

Cette option télécharge les paramètres à partir des hôtes TD pour le bon fonctionnement du terminal.

Remarque : Cette fonction est automatiquement exécutée lors du processus de fermeture de journée. Le type d'information régi par chaque téléchargement d'hôte est indiqué ci-dessous.

#### Hôte 1 Params.DL

Utilisez cette option si vous souhaitez mettre à jour l'information financière comme les types de cartes ou de transactions.

#### Hôte 2 Params.DL

Utilisez cette option si vous souhaitez mettre à jour l'information autre que financière, par exemple les paramètres du terminal.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction]\*/Admin** → **Maintenance**.
2. Sélectionnez le type de téléchargement à effectuer (**1** - Hôte 1 Param.DL ou **2** - Hôte 2 Param.DL).
3. Si vous sélectionnez **Hôte 1 Param.DL**, suivez ces instructions :
  - a) Appuyez sur **OK**.
  - b) Le terminal commence le téléchargement et continue à fonctionner jusqu'à ce que *Téléchargement des paramètres terminé* s'affiche à l'écran.
4. Si vous sélectionnez **Hôte 2 Param.DL**, suivez ces instructions :
  - a) Sélectionnez le type de téléchargement (**Complet** ou **Partiel**).
  - b) Le terminal commence le téléchargement. Il affiche un compteur de pourcentage de réalisation jusqu'à ce que le message *Téléchargement hôte 2 terminé* s'affiche.
  - c) Votre terminal se réinitialisera automatiquement.
5. Votre terminal redémarre et le téléchargement des paramètres est terminé.

## Fonctions activées/désactivées par Solutions aux commerçants TD

Les paramètres suivants sont disponibles, mais vous devez appeler le service d'assistance des Services aux commerçants TD pour les activer/désactiver.

Fonction	Paramètres	Explication
<b>Minuterie de déconnexion automatique</b>	Activé/désactivé	Veillez nous appeler.
<b>Reçu de crédit refusé</b>	Imprimer/ne pas imprimer	Veillez nous appeler.
<b>Numéro de facture</b>	Activé/désactivé	Veillez nous appeler.
<b>Méthode de saisie de facture</b>	Automatique/manuel	Veillez nous appeler.
<b>Méthode de connexion</b>	Désactiver Activer identifiant opérateur Activer identifiant/mot de passe opérateur	Veillez nous appeler.
<b>Reçu ASR de commerçant</b>	Ne jamais imprimer Imprimer avec exemplaire client Toujours imprimer	Veillez nous appeler.
<b>Achat avec pourboire</b>	Activé/désactivé	Veillez nous appeler.

Fonction	Paramètres	Explication
<b>Bannière de reçu</b>	Activé/désactivé	Veillez nous appeler ou le faire vous-même. Si vous le faites vous-même, vos changements seront écrasés après un téléchargement d'hôte 2.
<b>Ordre des reçus</b>	Exemplaire du commerçant d'abord Exemplaire du client d'abord	Veillez nous appeler.
<b>Protection par un superviseur</b>	Rapports de lot Rapports de jour ouvrable Rapports personnalisés Fermeture de journée N° de compte manuel Rapport d'erreurs récentes	Veillez nous appeler.

### Exigences de connexion pour les fonctions du terminal

Cette option vous permet de définir les fonctions qui nécessitent qu'un directeur ou un superviseur saisisse son identifiant et son mot de passe. Ces fonctions n'apparaissent dans la liste des options que si elles peuvent être protégées par un identifiant et un mot de passe. Les mêmes étapes sont utilisées pour désactiver les exigences d'identifiant et de mot de passe utilisateur. La liste suivante regroupe les fonctions et rapports disponibles :

Fonction	Paramètres	Explication
<b>Fin de journée</b> <b>N° de compte manuel</b> <b>Rapports de lot</b> <b>Rapports de jour ouvrable</b> <b>Rapports personnalisés</b> <b>Fermeture de lot</b> <b>Rapport d'erreurs récentes</b>	Activé/désactivé	Active/désactive la protection par un superviseur pour cette fonction.

1. Appuyez sur la touche **[\*#]**/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → **Paramètres de superviseur**.
2. Sélectionnez la **fonction** (voir la liste ci-dessus) pour laquelle vous souhaitez changer les exigences de connexion et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez que vous souhaitez protéger cette fonction par un identifiant d'utilisateur et un mot de passe (**Oui** ou **Non**).
4. L'exigence d'identifiant d'utilisateur et de mot de passe est maintenant activée/désactivée pour cette fonction.

### Rapports de configuration

Utilisez ce rapport pour imprimer tous vos paramètres de configuration.

1. Appuyez sur la touche **[\*#]**/Admin → menu Paramètres → Rapports de configuration et l'un des éléments suivants : **Communications**, **Personnalisation**, **Paramètres d'hôte 1**, **Paramètres d'hôte 2** ou **Plages de NIB**.
2. Confirmez l'impression du rapport (**Oui** ou **Non**).
  - » **Communications** – Un rapport contenant tous vos paramètres de communication s'imprime.
  - » **Personnalisation** – Un rapport s'imprime avec tous vos paramètres personnalisés protégés par un identifiant et un mot de passe de superviseur, et si votre processus de fin de journée nécessite un identifiant d'utilisateur et un mot de passe.
  - » **Paramètres d'hôte 1** – Un rapport contenant tous vos paramètres d'hôte 1 et leurs valeurs s'imprime.
  - » **Paramètres d'hôte 2** – Un rapport contenant tous vos paramètres d'hôte 2 et leurs valeurs s'imprime.

- » **Plages de NIB** – Un rapport contenant toutes vos plages de NIB acceptées sur le terminal s'imprime. Ce rapport peut être long, imprimez-le donc à votre entière discrétion.

Cette option est uniquement utilisée lors des appels au service d'assistance, ou lorsque vous souhaitez vous assurer que tous vos terminaux ont les mêmes paramètres.

## Communications

Utilisez ces options pour modifier les paramètres de communication de votre terminal.

Vous devez saisir un identifiant et un mot de passe de superviseur valides pour accéder à cette option.

### Type de communications

Utilisez cette option pour modifier le type de communication, accès commuté ou Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **[\*#\*]/Admin** → menu Paramètres → Communications → **Réglage du type de comm.**
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- Ethernet uniquement, **2**- Accès commuté uniquement, **3**- Ethernet avec rattrapage par accès commuté ou **4**- Accès commuté avec rattrapage par Ethernet).
3. Le nouveau mode de communication est maintenant activé.

### Type d'adresse IP

Utilisez cette option afin de modifier l'adresse IP pour les communications Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **[\*#\*]/Admin** → menu Paramètres → Communications → **Type d'adresse IP**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP dynamique ou **2**- IP statique).
3. Si vous sélectionnez **IP dynamique**, passez à l'étape 5.
4. Si vous sélectionnez **IP statique** :
  - a) Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP du terminal, **2**- IP de passerelle, **3**- Masque de sous-réseau IP, **4**- IP de DNS primaire ou **5**- IP de DNS secondaire).
  - b) Lorsque vous sélectionnez l'une des options ci-dessus, saisissez l'**adresse IP** et appuyez sur **OK**. Dans le cas d'une adresse IP statique, vous devez indiquer tous les renseignements ci-dessus.  
Toutes les adresses ont une longueur de 12 caractères et sont fournies par votre fournisseur d'accès Internet (FAI). Les zéros situés devant n'ont généralement pas à être saisis. L'adresse est constituée de 4 groupes de 1 à 3 chiffres séparés par des points.

Veillez vous assurer de saisir les points dans vos adresses IP, car ils ne se remplissent pas automatiquement.

5. L'adresse IP est maintenant enregistrée.

### Accès commuté

Utilisez cette option pour modifier les paramètres de communication par accès commuté.

1. Appuyez sur la touche **[\*#\*]/Admin** → menu Paramètres → Communications → **menu Accès commuté**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Code de préfixe, **2** - Préfixe LD, **3** – Précomposition, **4** - Tentatives de composition, **5** – Tonalité de composition, **6** – Débit en bauds ou **7** – Mode d'accès commuté).
  - » **Code de préfixe** – Saisissez le code de préfixe pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**. Par exemple, certains immeubles de bureaux peuvent nécessiter de composer le **9** avant de passer un appel en dehors de l'immeuble.
  - » **Préfixe LD** – Saisissez le code de préfixe longue distance pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**.
  - » **Précomposition** – Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**. Un réglage sur **Activée** réduit le temps nécessaire pour effectuer la transaction.
  - » **Tentatives de composition** – Saisissez le nombre de tentatives de connexion au serveur si elle n'a pas fonctionné la première fois, et appuyez sur **OK**. Ne réglez pas cette valeur au-dessus de **3**.
  - » **Vérification de tonalité de composition** – Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**.

- » **Débit en bauds** – Sélectionnez le débit en bauds que vous souhaitez utiliser pour la connexion au serveur (**1** – 300, **2** – 1200 ou **3** – 2400) et appuyez sur **OK**. Sélectionnez **3** - 2400.
- » **Mode d'accès commuté** – Sélectionnez quel mode vous souhaitez utiliser (**1** – Tonalité ou **2** – Impulsion).

**3.** Le nouveau mode de communication par accès commuté est maintenant activé.

## Options générales

Utilisez ces options pour configurer le volume, la luminosité et d'autres paramètres généraux de votre terminal.

### Mode Formation

Cette option permet à un directeur ou superviseur de se connecter et former un nouvel utilisateur aux fonctions du terminal sans aucune incidence sur les transactions ou totaux en cours. En mode Formation, l'utilisateur peut effectuer toutes les transactions hormis les changements de configuration ou transactions par carte à puce. En mode Formation :

- L'écran de veille affichera le mot **Formation**.
- Tous les noms d'écran seront suivis d'un (D) indiquant que vous êtes en mode Démo/Formation – Vente (D), Menu principal (D), etc.
- Vous pouvez créer, modifier et supprimer des utilisateurs qui seront actifs après votre sortie du mode Formation.
- Les reçus indiqueront \*\*\*\* Mode Formation \*\*\*\* sous le type de transaction.

- 1.** Appuyez sur la touche **[.]#\***/Admin → Autres fonctions → Mode Formation.
- 2.** Entrez dans le mode Formation ou quittez-le (**1** - Entrer ou **2** - Quitter).
- 3.** Le mode Formation est maintenant activé/désactivé, en fonction de votre sélection. Vous reviendrez à l'écran de *veille* avec le mot **Formation**.

### Sons à la saisie

Cette option vous permet d'activer ou de désactiver les bips émis lorsque les touches sont pressées.

- 1.** Appuyez sur la touche **[.]#\***/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → Options matérielles → **Bip des touches**.
- 2.** Sélectionnez l'option désirée (**1** - Tout désactiver, **2** - Tout activer ou **3** - Non valide seulement).
  - » **Tout désactiver** – Le terminal émet un son à chaque appui sur une touche. Il s'agit du réglage par défaut.
  - » **Tout activer** – Le terminal n'émet aucun son lorsque les touches sont pressées.
  - » **Non valide seulement** – Le terminal émet un son uniquement lorsqu'une action non valide est effectuée.
- 3.** Les paramètres de sons de saisie sont maintenant modifiés en fonction de votre sélection.

### Rétroéclairage du terminal

Cette option vous permet de savoir si l'éclairage de l'écran est allumé.

- 1.** Appuyez sur la touche **[.]#\***/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → Options matérielles → **Rétroéclairage**.
- 2.** Sélectionnez l'option désirée (**1** - Toujours désactivé, **2** - Toujours activé ou **3** - Utilisation/touche pressée).
  - » **Toujours activé** – L'écran sera toujours allumé. Il s'agit du réglage par défaut.
  - » **Toujours désactivé** – L'écran sera toujours éteint jusqu'à ce qu'une transaction soit amorcée.
  - » **Utilisation/touche pressée** – L'écran s'allume lorsqu'une touche est pressée ou une carte glissée.
- 3.** Les paramètres de rétroéclairage sont maintenant modifiés en fonction de votre sélection.

### Minuteur de mise en veille

Cette option réduit la luminosité du terminal après une certaine période d'inactivité. Ce paramètre règle la durée d'inactivité du terminal avant son retour à l'écran de veille. Nous recommandons un réglage à 60 secondes, car vous pourriez sinon être confrontés à plus d'expirations du délai de transaction, ce qui vous oblige à les reprendre depuis le début.

- 1.** Appuyez sur la touche **[.]#\***/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → **Minuteur de mise en veille**.

- Sélectionnez le **nombre de secondes** désiré avant que votre terminal se mette en veille, puis appuyez sur **OK**. Le réglage par défaut est de 60 secondes.
- Le délai maximal de mise en veille est maintenant réglé.

### Réinitialisation des numéros de facture

Utilisez cette option pour réinitialiser les numéros de facture à 1. Ce changement sera reproduit sur les reçus imprimés.

- Appuyez sur la touche **[\*#\*]/Admin** → Maintenance → menu Réinitialisation → **Réinitialiser n° facture**.
- Confirmez que vous souhaitez réinitialiser le numéro de facture à 1 (**Oui** ou **Non**).

Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture s'il y a un lot ouvert. Fermez le lot existant, puis réinitialisez le numéro de facture.

- Le numéro de facture est réinitialisé à 1.

## Options de remise en argent

Utilisez ces options pour configurer des formats et montants de remise en argent prédéfinis.

Chaque fois que vous effectuez un téléchargement d'hôte 2, vous remplacez les options de remise en argent par ce qui est présent sur le serveur. Pour vous assurer de ne pas écraser vos options de remise en argent, nous vous conseillons de nous appeler pour les modifier.

- Appuyez sur la touche **[\*#\*]/Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → Options de remise en argent → et sélectionnez l'une des options suivantes :

#### Remise en argent

Utilisez cette option pour activer/désactiver la fonction de remise en argent.

- La remise en argent est activée/désactivée.

#### Montant max remise en argent

Utilisez cette option pour définir le montant maximum de remise en argent qu'un client peut recevoir.

- Saisissez le **montant maximal en dollars de remise en argent** et appuyez sur **OK**.
- Le montant maximal en dollars de remise en argent a été défini.

#### Activer les montants prédéfinis

Utilisez cette option pour activer des montants de remise en argent prédéfinis.

- Les préreglages de remise en argent sont activés.

#### Configurer des montants prédéfinis

Utilisez cette option pour configurer des montants de remise en argent prédéfinis.

- Sélectionnez le montant de remise en argent prédéfini qui correspond le mieux à vos besoins. Consultez ci-dessous quelques exemples de montants de remise en argent prédéfinis.
- Les préreglages de remise en argent sont configurés.

### Montants de remise en argent prédéfinis

Utilisez cette option pour configurer des montants de remise en argent prédéfinis.

Chaque fois que vous effectuez un téléchargement d'hôte 2, vous remplacez les options de remise en argent par ce qui est présent sur le serveur. Pour vous assurer de ne pas écraser vos paramètres de pourboire, nous vous conseillons d'appeler le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour les modifier.

Format	Affichage	Explication
Remise en argent prédéfinie en \$	\$10 \$20 \$30	Trois montants sont prédéfinis pour la remise en argent.

## Options de pourboire

Utilisez cette option pour configurer des formats et montants de pourboire prédéfinis.

Chaque fois que vous effectuez un téléchargement d'hôte 2, vous remplacez les options de pourboire par ce qui est présent sur le serveur. Pour vous assurer de ne pas écraser vos paramètres de pourboire, nous vous conseillons d'appeler le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour les modifier.

1. Appuyez sur la touche **[F5]**/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Options de pourboire**.
2. Sélectionnez le pourboire prédéfini qui correspond le mieux à vos besoins (**1** – Pourcentage (%), **2** – Montant (\$) ou **3** - Autres options de pourboire).
3. Si vous sélectionnez - **Pourcentage (%)** :
  - a) Appuyez sur les chiffres correspondant au pourcentage que vous souhaitez changer.
  - b) Saisissez le nouveau pourcentage et appuyez sur **OK**.
  - c) Répétez ces étapes pour chaque pourcentage que vous souhaitez modifier.
4. Si vous sélectionnez - **Montant (\$)** :
  - a) Appuyez sur les chiffres correspondant au montant en dollars que vous souhaitez changer.
  - b) Saisissez le nouveau montant en dollars et appuyez sur **OK**.
  - c) Répétez ces étapes pour chaque montant que vous souhaitez modifier.
5. Si vous sélectionnez - **Autres options de pourboire** :
  - a) Sélectionnez l'option de pourboire que vous souhaitez utiliser.
  - b) Sélectionnez le pourcentage/montant pour les options disponibles et appuyez sur **OK** pour chacune. Vous pouvez consulter la liste des **Autres options de pourboire** ci-dessous.
6. Le format de pourboire sélectionné est maintenant activé.

### Autres options de pourboire

Il existe différents formats de pourboire que vous pouvez utiliser sur le TD iCT250. Les voici :

Format de pourboire	Affichage	Explication
<b>Pourcentage</b>	%	Le client peut saisir un pourboire sous la forme d'un pourcentage du total de la vente. Saisissez <b>0 %</b> pour ne laisser aucun pourboire.
<b>Montant en dollars</b>	\$	Le client peut saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars. Saisissez <b>0 \$</b> pour ne laisser aucun pourboire.
<b>Saisie d'un pourcentage ou d'un montant</b>	1 - % 2 - \$ OU 1 - \$ 2 - %	Le client peut choisir de saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars ou d'un pourcentage du total de la vente. Saisissez <b>0 \$</b> ou <b>0 %</b> pour ne laisser aucun pourboire.
<b>Saisie d'un pourcentage ou d'un montant, ou aucun pourboire</b>	1 - % 2 - \$ 3 – Aucun pourboire	Le client peut choisir de saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars ou d'un pourcentage du total de la vente. Sélectionnez <b>Aucun pourboire</b> pour ne laisser aucun pourboire.

Format de pourboire	Affichage	Explication
<b>Trois pourcentages prédéfinis</b>	1 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 2 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 3 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$	Le client peut choisir de sélectionner un pourcentage de pourboire prédéfini (que vous aurez défini au préalable), avec le montant du pourboire déjà calculé. Par exemple, vous avez décidé de prédéfinir les options de pourboire à 10 %, 20 % et 30 %, et vous venez de faire une vente à 20,00 \$.  L'écran de pourboire ressemblera à cela : 1 – 10 % (de 20 \$)= 2,00 \$ 2 – 20 % (de 20 \$)= 4,00 \$ 3 – 30 % (de 20 \$)= 6,00 \$
<b>Trois montants en dollars prédéfinis ou Montant en dollars manuel</b>	1 - Montant prédéfini 2 - Montant prédéfini 3 - Montant prédéfini 4 - \$	Même situation que ci-dessus, mais le client a la possibilité de saisir le montant en dollars du pourboire.  Sélectionnez la dernière option et saisissez <b>0 \$</b> pour ne laisser aucun pourboire.
<b>Trois montants en dollars prédéfinis</b>	1 - Montant prédéfini 2 - Montant prédéfini 3 - Montant prédéfini	Le client peut choisir de sélectionner un montant en dollars prédéfini pour le pourboire (que vous aurez défini au préalable). Par exemple, si les options de pourboire prédéfinies sont 5,00 \$, 7,50 \$ et 10,00 \$, l'écran de pourboire ressemblera à cela :  1 – \$5.00 2 – \$7.50 3 – \$10.00
<b>Trois montants en dollars prédéfinis ou pourcentage manuel</b>	1 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 2 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 3 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 4 - %	Même situation que ci-dessus, mais le client a la possibilité de saisir le pourcentage de pourboire.  Sélectionnez la dernière option et saisissez <b>0 %</b> pour ne laisser aucun pourboire.

## Options de reçu

Utilisez ces options pour configurer vos reçus.

- Bannière de reçu
- Préimpression de reçu
- Délai de reçu
- Ordre des reçus
- Réimprimer le reçu du dernier client
- Réimprimer le dernier reçu
- Réimprimer un reçu plus ancien

### Bannière de reçu

Cette option vous permet d'ajouter un court slogan ou une publicité en bas de tous les reçus imprimés sur un terminal.

- La bannière de reçu doit être ajoutée sur chaque terminal sur lequel vous souhaitez l'utiliser.
- Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus vous utiliserez de papier lors de l'impression des reçus. Si vous imprimez un grand nombre de reçus par jour, votre consommation de papier pourrait être plus importante qu'auparavant.
- Il est de votre responsabilité de vous assurer que le contenu de vos bannières respecte toutes les lois en vigueur. En utilisant cette fonction, vous acceptez être seul et unique responsable des messages publicitaires affichés sur le terminal.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → **Bannière de reçu**.
2. Activez la bannière de reçu (**Oui** ou **Non**).
3. Saisissez le nombre de lignes à imprimer sur le reçu (**1 – 9**) et appuyez sur **OK**. Si vous indiquez zéro, la bannière de reçu sera désactivée.
4. Sélectionnez **la taille de police** d'affichage de la ligne (**Simple** ou **Double**).  
La taille simple permet d'intégrer 26 caractères dans une ligne, la taille double 20 caractères.
5. Saisissez le **texte** à afficher sur la ligne, puis appuyez sur **OK**. Consultez la section *Références* à la fin de ce document pour en savoir plus sur la saisie de caractères alphanumériques.  
Si vous appuyez sur **OK** sans rien saisir, la ligne restera vierge.
6. Passez à l'étape 5 pour chacune des lignes de votre bannière de reçu. Lorsque vous appuyez sur **OK** après la dernière ligne, vos changements sont enregistrés. Ils s'appliqueront alors sur tous vos prochains reçus.

### Préimpression de reçu

Utilisez cette option pour préimprimer une partie du reçu lorsque le terminal envoie les détails de la transaction financière pour vérification par les serveurs financiers.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → **Options de reçu et préimpression**.
2. Activez l'option de préimpression (**Oui** ou **Non**). Elle est désactivée par défaut.
3. La préimpression est maintenant activée/désactivée.

### Délai de reçu

Utilisez cette option pour ajouter un délai entre l'impression des exemplaires de reçu.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → **Délai de reçu**.
2. Saisissez le **délai** entre l'impression de l'exemplaire du commerçant et celle de l'exemplaire du client (1 à 99 secondes), puis appuyez sur **OK**. Le délai par défaut est de trois secondes.
3. Le délai est réglé.

### Ordre des reçus

Utilisez cette option pour décider quel reçu est imprimé en premier, celui du commerçant ou celui du client.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → **Ordre des reçus**.
2. Sélectionnez quel reçu est imprimé en premier (commerçant ou client). Par défaut, le reçu du commerçant est imprimé en premier.
3. L'ordre des reçus est réglé.

### Réimprimer le reçu du dernier client

Cette option est utilisée pour réimprimer le reçu du dernier client avant qu'une autre transaction soit traitée. Il s'agit d'un moyen rapide de réimprimer le reçu du dernier client. Si vous avez besoin de réimprimer un reçu de commerçant, consultez l'option ci-dessous.

1. Appuyez sur la touche **0**.
2. Confirmez que vous souhaitez réimprimer le dernier reçu (**Oui** ou **Non**).
3. Le reçu du dernier client se réimprime.

### Réimprimer le dernier reçu

Cette option est utilisée pour réimprimer le dernier reçu de commerçant ou de client avant qu'une autre transaction soit traitée.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] / Admin** → Menu de réimpression → **Réimprimer le dernier**.

2. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**1** – Exemple du commerçant, **2** – Exemple du client ou **3** – Les deux).
3. Le dernier reçu se réimprime.

### Réimprimer un reçu plus ancien

Cette option est utilisée pour réimprimer un reçu imprimé avant le dernier reçu, depuis la dernière fermeture de journée.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] /Admin** → Menu de réimpression → **Réimprimer précédent**.
2. Sélectionnez le moyen par lequel vous souhaitez chercher le reçu (**1** – Tout, **2** – Identifiant d'opérateur, **3** – N° facture, **4** – N° compte ou **5** – Code d'approbation).
  - » **Tout** – Sélectionnez la transaction pour laquelle vous souhaitez réimprimer les reçus.
  - » **Identifiant d'opérateur** – Saisissez l'identifiant d'opérateur et appuyez sur **OK**.
  - » **Numéro de facture** – Saisissez le numéro de facture et appuyez sur **OK**.
  - » **Numéro de compte** – Glissez la carte utilisée pour la vente ou saisissez le numéro de compte de la carte, puis appuyez sur **OK**.
  - » **Code d'approbation** – Saisissez le code d'approbation et appuyez sur **OK**.
3. Faites défiler jusqu'à la transaction désirée (s'il y en a plus d'une) et appuyez sur **OK**.
4. Confirmez qu'il s'agit du bon reçu (**Oui** ou **Non**).
5. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**1** – Exemple du commerçant, **2** – Exemple du client ou **3** – Les deux).
6. Le ou les reçus sélectionnés se réimpriment.

## Options de transaction

Utilisez ces options pour améliorer la gestion des transactions par votre terminal en fonction de vos préférences.

- Carte présente
- Autorisation partielle
- Vérification de transaction dupliquée
- Limite de transaction

### Carte présente

Cette option affiche un écran permettant à l'utilisateur d'indiquer si une carte est présente ou non pour une transaction saisie manuellement.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] /Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Invites de transaction → **Carte présente**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La fonction de carte présente est activée/désactivée.

### Vérification de transaction dupliquée

Cette option est une forme de sécurité contre la saisie accidentelle d'une même transaction par carte de crédit deux fois dans le terminal. Si le terminal détecte qu'une transaction identique a déjà été réalisée, il le signale et vous demande si vous souhaitez continuer.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction] /Admin** → menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Vérification de transaction dupliquée**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La vérification de transaction dupliquée est activée/désactivée.

### Autorisation partielle

Une autorisation partielle survient lorsque les fonds présents sur le compte sont insuffisants pour couvrir le montant total de la transaction en cours de paiement. L'émetteur de la carte renvoie une autorisation pour le montant disponible sur le compte, laissant le commerçant se charger d'obtenir le solde auprès du client par un autre moyen de paiement.

1. Appuyez sur la touche **[Fonction]**/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → Invites de transaction → **Autorisation partielle**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La fonction d'autorisation partielle est activée/désactivée.

### Limite de transaction

Cette fonction crée une limite du montant en dollars de la transaction pour le terminal. Cette option est utile pour limiter le montant des transactions

1. Appuyez sur la touche **[Fonction]**/Admin → menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Limite de montant maxi**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Désactivée, **2** - Limite ou **3** – Limite avec mot de passe).
  - » **Désactivée** – Il s'agit du réglage par défaut. Passez à l'étape 5.
  - » **Limite** – Il s'agit d'une limite haute au-dessus de laquelle aucune transaction n'est permise. Passez à l'étape 3.
  - » **Limite avec mot de passe** – Il s'agit d'une limite au-dessus de laquelle la transaction nécessite de saisir un mot de passe. Passez à l'étape 3.
3. Saisissez le montant maximal de limite et appuyez sur **OK**. Si vous en avez déjà paramétré un, il sera affiché dans le coin inférieur droit de l'écran.
4. Si vous avez sélectionné la limite avec mot de passe, sélectionnez le type d'utilisateur requis pour le dépassement de la limite (**1** – Opérateur ou **2** – Superviseur).
5. Le changement de la limite de transaction est maintenant activé/désactivé.

## Dépannage

Sur tout équipement, des problèmes surviennent parfois. Sur le terminal TD iCT250, les messages d'erreur s'affichent à l'écran avec une courte description. Les messages d'erreur pouvant s'afficher à l'écran sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises pour les résoudre.

### Codes d'erreur

Codes d'erreur « A »	Explication	Action requise
<b>Aucun dernier reçu disponible</b>	Aucun dernier reçu (duplicata de reçu) n'est disponible pour réimpression.	Il n'y a encore aucun reçu à imprimer.
<b>Aucun reçu disponible Appuyer sur OK/Annuler</b>	Une défaillance de l'imprimante a été détectée lorsque la transaction a commencé.	Appuyez sur <b>OK</b> ou <b>Annuler</b> et vérifiez l'imprimante.
<b>Aucune correspondance</b>	Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données saisies ou sélectionnées.	Réessayez ou saisissez de nouvelles données.
<b>Aucune réponse de l'hôte Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	Le délai d'attente de réponse de l'hôte est dépassé.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Aucune transaction trouvée</b>	Aucune transaction répondant aux critères saisis n'a été trouvée.	Saisissez de nouvelles données.

<b>Codes d'erreur « C »</b>		
<b>Code d'erreur</b>	<b>Explication</b>	<b>Action requise</b>
<b>Carte défectueuse</b>	Si une carte à bande magnétique est jugée défectueuse, des données comme celles de Track II ne peuvent être lues ou sont peut-être corrompues.	Réessayez de glisser la carte. En cas de nouvel échec, demandez au titulaire de la carte d'en utiliser une autre.
<b>Carte retirée trop rapidement</b> <b>Réessayez</b>	La carte à puce a été retirée du terminal avant que la transaction soit terminée.	Traitez la transaction de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer celle-ci tant que le terminal ne lui aura pas demandé de le faire.
<b>Codes d'erreur « D »</b>		
<b>Code d'erreur</b>	<b>Explication</b>	<b>Action requise</b>
<b>Date d'expiration non valide</b>	La date d'expiration indiquée sur la carte n'est pas valide.	Saisissez une date d'expiration valide OU demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement.
<b>Date non valide</b>	La date saisie sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur.	Saisissez une date valide.
<b>Déjà en mode Formation</b>	L'utilisateur a tenté d'entrer en mode Formation alors qu'il y était déjà.	Continuez en mode Formation ou répétez les étapes et quittez ce mode.
<b>Codes d'erreur « E »</b>		
<b>Code d'erreur</b>	<b>Explication</b>	<b>Action requise</b>
<b>Échec de connexion</b> <b>Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	D'autres problèmes peuvent causer l'échec de la communication, par exemple une erreur de composition interne.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
<b>Échec de connexion au FAI</b> <b>Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	L'hôte du FAI a renvoyé une réponse d'AUTORISATION REFUSÉE. Cela signifie que l'accès au réseau du FAI est refusé et que vous êtes déconnecté.	Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe. À défaut, appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
<b>Échec de la fermeture du lot</b> <b>Fin de jour ouvrable non atteinte</b>	Le terminal n'a pas pu effectuer la transaction de fermeture du lot lors de la fermeture de jour ouvrable.	Réessayez la transaction de fermeture du jour ouvrable.
<b>Échec de la mise à jour de l'identifiant de directeur par défaut</b>	L'identifiant de directeur n'a pas été correctement mis à jour lors du téléchargement d'hôte 2.	Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Erreur de carte</b> <b>Utilisez la bande magnétique</b>	Le terminal n'a pas pu lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte du lecteur de puce et glissez-la dans le lecteur de bande magnétique.
<b>Erreur de carte</b> <b>Veillez réessayer</b>	Le terminal n'a pas pu lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte et essayez de l'insérer de nouveau. Trois tentatives consécutives d'insertion de la carte sont permises.
<b>Erreur de traitement OK pour resélectionner</b>	Le délai d'attente du terminal/clavier NIP est dépassé.	Appuyez sur <b>Annuler</b> ou sur <b>OK</b> pour revenir à la sélection d'application.
<b>Erreur de traitement</b> <b>Resélectionner une application</b>	L'application sélectionnée ne peut être lancée car elle n'est pas prise en charge.	Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.

Codes d'erreur « E »	Explication	Action requise
<b>Erreur de traitement!</b> <b>Transaction non terminée</b>	Le terminal a rencontré une erreur lors du traitement de la transaction par carte à puce.	Retirez la carte et appuyez sur <b>Annuler</b> . Essayez de nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. Si le problème survient sur plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Erreur de traitement!</b> <b>Transaction non terminée</b>	Le terminal a rencontré une erreur lors du traitement de la transaction par carte à puce.	Retirez la carte et appuyez sur <b>Annuler</b> . Essayez de nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. Si le problème survient sur plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Erreur interne</b> <b>Appeler le service d'assistance</b> AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCC	Le terminal a rencontré une erreur fatale. AA...nom du composant NN...info sur l'application CC...code d'erreur	Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD et fournir l'information affichée à l'écran.
<b>Erreur système</b> <b>Contactez le service d'assistance</b>	Le terminal a rencontré une erreur système.	Veuillez communiquer immédiatement avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD afin de faire remplacer votre terminal.
Codes d'erreur « F »	Explication	Action requise
<b>Fermer le lot bientôt</b>	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot.	Une fermeture de lot devra être réalisée dès que possible afin de continuer le traitement.
<b>Fermer le lot maintenant</b>	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot.	Effectuez la fermeture du lot immédiatement.
<b>Fermeture de jour ouvrable déjà effectuée</b>	La transaction de fermeture de journée a déjà été réalisée avec succès.	Appuyez sur <b>OK</b> ou <b>Annuler</b> pour revenir à l'écran de veille.
<b>Fonction non autorisée</b>	La fonction sélectionnée n'est pas paramétrée pour ce terminal.	Si vous avez besoin de cette fonction, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Fonction non autorisée en mode Formation</b>	La fonction n'est pas autorisée en mode Formation.	Sortez du mode Formation et réessayez.
Codes d'erreur « H »	Explication	Action requise
<b>Heure non valide</b>	L'heure saisie n'est pas valide.	Saisissez une heure valide.
Codes d'erreur « I »	Explication	Action requise
<b>Identifiant non valide</b>	L'identifiant d'utilisateur n'a pas été trouvé sur le terminal.	Saisissez un identifiant valide.

Codes d'erreur « I »	Explication	Action requise
<b>Initialisation de paramètres et téléchargement annulés</b>	Le téléchargement a été annulé.	Relancez le téléchargement.

Codes d'erreur « L »	Explication	Action requise
----------------------	-------------	----------------

<b>La saisie doit faire au moins 1 caractère</b>	Aucun caractère n'a été saisi dans un champ obligatoire.	Ajoutez un nouvel identifiant comprenant au moins un caractère.
--	--	---

<b>La saisie doit faire au moins 3 caractères</b>	Moins de trois caractères ont été saisis.	Saisissez au moins trois caractères.
---	---	--------------------------------------

<b>La saisie doit faire au moins 9 caractères</b>	Moins de neuf caractères ont été saisis.	Saisissez au moins neuf caractères.
---	--	-------------------------------------

<b>La saisie doit être supérieure à zéro</b>	La valeur saisie doit être supérieure à zéro.	Saisissez une valeur supérieure à zéro.
--	---	---

<b>La saisie n'est pas dans la plage valide</b>	Les données saisies ne correspondent pas aux valeurs nécessaires.	Saisissez de nouveau les données.
---	---	-----------------------------------

<b>Le client doit insérer une carte à puce</b>	Le titulaire a tenté de glisser une carte à puce dans le terminal.	Appuyez sur <b>OK</b> ou <b>Annuler</b> pour enlever l'affichage. Insérez la carte dans le lecteur de puce du terminal.
--	--	---

<b>Le montant de remise en argent dépasse la limite OK pour réessayer</b>	Le montant de remise en argent saisi dépasse le maximum autorisé sur ce terminal.	Saisissez un autre montant inférieur à la limite.
---	---	---

<b>Les mots de passe ne correspondent pas</b>	Le mot de passe de confirmation ne correspond pas au mot de passe d'origine saisi.	Saisissez de nouveau le mot de passe de confirmation.
---	--	---

<b>Ligne occupée Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	Le modem d'accès à distance est occupé.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
---	---	--

<b>Ligne utilisée Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	La ligne téléphonique est utilisée par quelqu'un d'autre.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
--	---	--

<b>L'identifiant existe déjà</b>	L'identifiant saisi existe déjà dans le terminal.	Saisissez un autre identifiant.
----------------------------------	---	---------------------------------

Codes d'erreur « M »	Explication	Action requise
----------------------	-------------	----------------

<b>Mauvaise communication Appuyer sur la touche d'annulation et réessayer</b>	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction vers l'hôte.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
---	---	--

<b>Mémoire insuffisante Fermer la journée maintenant</b>	S'il n'y a plus de mémoire disponible pour le jour ouvrable ou si le nombre de transactions réalisées au cours du jour ouvrable en cours est égal à 2 000.	Fermez la journée maintenant.
--	--	-------------------------------

Codes d'erreur « M »	Explication	Action requise
<b>Mémoire presque pleine Fermer la journée bientôt</b>	Le terminal approche de la quantité limite de transactions autorisées pour le jour en cours. Cet avertissement ne s'affiche qu'à la fin d'une transaction financière.	Fermez la journée.
<b>Montant de 0,00 \$ non autorisé</b>	Vous devez saisir un montant supérieur à 0,00 \$.	Veillez saisir un nouveau montant et appuyer sur <b>OK</b> .
<b>Montant de taxe non valide</b>	Le montant de taxe saisi n'est pas dans la plage admissible.	Saisissez un montant de taxe approprié.
<b>Mot de passe non valide</b>	Le mot de passe n'est pas valide pour l'identifiant d'utilisateur saisi.	Saisissez de nouveau le mot de passe ou essayez-en un autre.
Codes d'erreur « N »	Explication	Action requise
<b>N° de compte non valide</b>	La carte utilisée a échoué à une vérification de sécurité, ou la longueur du numéro de la carte n'est pas valide pour ce type de carte.	Entrez la carte à nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement.
<b>Nombre hors de la plage 1-9</b>	Le numéro saisi n'est pas compris dans la plage autorisée de lignes imprimées pour la bannière de reçu.	Saisissez un nombre valide.
<b>Nombre hors de la plage 1-65535</b>	Le numéro de port d'hôte 2 saisi n'est pas dans la plage valide.	Saisissez un numéro de port valide.
<b>Nombre maxi de saisies atteint</b>	Vous avez atteint le nombre maximum d'identifiants d'utilisateur (100).	Pour saisir des identifiants supplémentaires, vous devez en supprimer d'autres.
<b>Non accepté</b>	Le type de carte saisi n'est pas pris en charge par ce terminal.	Demandez une carte différente.
<b>Non accepté Utiliser la bande magnétique</b>	La carte a été insérée, mais le clavier NIP n'est pas paramétré pour les cartes à puce.	Glissez la carte dans le clavier NIP. Si les cartes à puce sont censées être acceptées, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.
<b>Non accepté Obtenir une carte</b>	Carte non acceptée.	Demandez une carte différente.
<b>Non accepté Retirer la carte</b>	La carte n'a pas été acceptée.	Demandez une carte différente.
<b>Non autorisé</b>	La transaction sélectionnée n'est pas paramétrée sur ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte.
<b>Non autorisé avant fermeture de journée et aucune transaction non réglée</b>	Le téléchargement TMS ne peut être réalisé s'il y a des transactions non réglées, et avant la réalisation d'une fermeture de journée ainsi qu'avant la réalisation d'une nouvelle transaction.	Fermez la journée.
<b>Non terminé</b>	La tentative de transaction ou de fonction ne s'est pas terminée avec succès.	Réessayez d'effectuer la transaction ou la fonction.
<b>Non terminé Obtenir une carte</b>	Le terminal a annulé la transaction. La tentative de transaction ou de fonction ne s'est pas terminée avec succès.	Demandez une carte différente.

Codes d'erreur « N »	Explication	Action requise
<b>Non terminé Retirer la carte</b>	La transaction n'a pas été terminée.	Retirez la carte.
Codes d'erreur « P »	Explication	Action requise
<b>Pas de réponse Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	L'appel n'a reçu aucune réponse.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
<b>Pas de support Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	La ligne téléphonique est actuellement utilisée par quelqu'un d'autre.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
<b>Pas de tonalité de composition Appuyer sur Annuler et réessayer</b>	La ligne téléphonique n'a actuellement aucune tonalité de composition.	Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.
<b>Pas en mode Formation</b>	Vous avez essayé de sortir du mode Formation alors que vous n'y étiez pas.	s. o.
<b>Processus de fin de journée annulé</b>	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	Retentez le processus de fermeture de journée.
Codes d'erreur « R »	Explication	Action requise
<b>Reçu non imprimé! Prendre l'empreinte de la carte et traiter la vente manuellement</b>	La transaction a été approuvée, mais le terminal n'est pas en mesure d'imprimer le reçu.	Prenez l'empreinte de la carte, notez le code d'autorisation et faites signer le reçu au titulaire de la carte.
<b>Réinitialisation de numéro de facture non autorisée avec lot ouvert</b>	Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture à 1 s'il y a des lots ouverts.	Fermez tous les lots ouverts, puis réinitialisez le numéro de facture.
<b>Réinitialisation impossible du numéro de facture à 1 en saisie manuelle</b>	La saisie des numéros de facture sur le terminal est paramétrée en mode manuel, et cette option n'est pas autorisée dans ce mode.	Communiquez avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD si vous souhaitez passer en mode de saisie automatique.
<b>Réinitialiser la date et l'heure dans le menu principal</b>	Le terminal a besoin que la date et l'heure soient synchronisées avec celles de l'hôte.	Utiliser la fonction de <b>Synchr. date/heure</b> sur le terminal.
Codes d'erreur « T »	Explication	Action requise
<b>Tableau d'identifiants vide</b>	Aucun identifiant n'est défini dans le terminal.	Ajoutez un nouvel identifiant.
<b>Téléchargement d'hôte 1 non terminé</b>	Le terminal a tenté d'effectuer un téléchargement d'hôte 1 et celui-ci ne s'est pas terminé avec succès.	Retentez le téléchargement d'hôte 1.
<b>Téléchargement d'hôte 2 non terminé</b>	Le terminal a tenté d'effectuer un téléchargement d'hôte 2 et celui-ci ne s'est pas terminé avec succès.	Retentez le téléchargement d'hôte 2.
<b>Télécharger les paramètres d'hôte 1 d'abord</b>	Le terminal nécessite qu'un téléchargement de NIB US et de paramètres d'hôte 1 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de NIB US, puis les paramètres d'hôte 1.
<b>Télécharger les paramètres d'hôte 2 d'abord</b>	Le terminal nécessite qu'un téléchargement total des paramètres d'hôte 2 soit effectué.	Téléchargez les paramètres d'hôte 2.

Codes d'erreur « T »	Explication	Action requise
<b>Télécharger les paramètres de NIB US d'abord</b>	Les NIB US requis n'ont pas été téléchargés sur le terminal.	Téléchargez les NIB US.
<b>Transaction déjà annulée</b>	Vous avez tenté d'annuler une transaction qui a déjà été annulée.	s. o.
<b>Transaction non autorisée</b>	La transaction n'est pas autorisée pour ce type de carte.	Demandez une carte différente.
<b>Traitement en cours...</b>	Le terminal doit poursuivre le traitement en arrière-plan avant d'afficher la prochaine invite.	Attendez que le terminal achève le traitement.
Codes d'erreur « U »	Explication	Action requise
<b>Utiliser le lecteur de carte à puce</b>	Une carte à puce a été glissée.	Insérez la carte dans le lecteur de carte à puce.
<b>Vérifier l'imprimante</b>	L'imprimante n'est pas prête à imprimer.	Appuyez sur <b>OK</b> pour continuer ou <b>Annuler</b> pour revenir à l'écran précédent. Vérifiez qu'il y a du papier dans l'imprimante et que le couvercle est bien fermé.

## Dépannage du matériel

Problème	Action requise
<b>Les cartes à puce ne peuvent être traitées</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Essayez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</li> <li>2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous avez besoin de cartes de nettoyage, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour en acheter.</li> <li>3. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>
<b>L'écran est noir</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que les câbles d'alimentation sont correctement connectés aux ports d'alimentation et aux prises électriques.</li> <li>2. Si l'écran du clavier NIP est noir, appuyez sur n'importe quelle touche du terminal.</li> <li>3. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>
<b>Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit aucune carte</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Essayez de glisser la carte plus rapidement ou plus lentement, ou bien de l'avant du lecteur vers l'arrière.</li> <li>2. Essayez de glisser une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</li> <li>3. Demandez un autre mode de paiement.</li> <li>4. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous avez besoin de cartes de nettoyage, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour en acheter.</li> <li>5. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>

Problème	Action requise
<b>Aucune impression n'est effectuée</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez qu'il y a du papier dans l'appareil. Si c'est le cas, vérifiez que le rouleau de papier est bien inséré.</li> <li>2. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>
<b>L'imprimante est bloquée</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ouvrez l'imprimante et vérifiez qu'aucun obstacle n'empêche l'alimentation du papier, et que le rouleau de papier est bien en place.</li> <li>2. Fermez le couvercle de l'imprimante et assurez-vous qu'il est complètement fermé.</li> <li>3. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>
<b>La transaction ne se finalise pas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que les câbles de données sont connectés au terminal et au clavier NIP.</li> <li>2. Vérifiez que votre connexion Internet fonctionne correctement.</li> <li>3. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</li> </ol>

### Information sur le terminal

Cette option affiche le numéro d'identification du terminal, la version du logiciel installé et sa date d'installation ou de mise à niveau. Ces renseignements ne sont généralement utilisés que lors des appels au service d'assistance.

1. Appuyez sur la touche **..#\***/Admin → Maintenance → **Info système**.
2. Appuyez sur **F** pour imprimer l'information.
3. Le rapport s'affichera.

### Rapports de configuration

Cette option vous permet d'imprimer un rapport affichant les options paramétrables activées sur un terminal donné. Ces renseignements ne sont généralement utilisés que lors des appels au service d'assistance, ou lorsque vous souhaitez comparer les paramètres de vos différents terminaux.

1. Appuyez sur la touche **..#\***/Admin → menu Paramètres → **Rapports de configuration**.
2. Sélectionnez l'une des options (**1**- Communications, **2**- Personnalisation, **3**- Paramètres d'hôte 1, **4**- Paramètres d'hôte 2 ou **5** - Plages de NIB).
3. Imprimez le rapport (**Oui** ou **Non**).
4. Le rapport s'imprime.

# Annexes

## Saisie de lettres et caractères spéciaux

Lorsque vous devez saisir une lettre ou un caractère spécial, par exemple pour une bannière de reçu ou la création d'un identifiant utilisateur, effectuez les étapes suivantes. Appuyez sur Correction pour modifier une saisie.

Lettres	Espaces	Caractères spéciaux
<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur la touche correspondant à la lettre désirée. Par exemple, appuyez sur la touche  pour saisir C.</li> <li>Appuyez sur la touche <b>F</b> jusqu'à ce que la lettre souhaitée s'affiche.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur la touche <b>0</b>.</li> <li>Appuyez deux fois sur la touche <b>F</b>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Appuyez sur la touche  / <b>Admin</b>.</li> <li>Appuyez sur la touche <b>F</b> jusqu'à ce que le caractère spécial apparaisse à l'écran.</li> </ol>

## Équipement volé ou perdu

Si votre appareil a été volé ou perdu, veuillez :

- Communiquer immédiatement avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour signaler l'incident. (volé ou perdu)
- Communiquer avec la police pour déposer une plainte. (volé uniquement)

### Que dois-je faire lorsque la police arrive à propos de l'appareil volé?

Si un policier arrive sur place, veuillez noter les renseignements suivants :

- Nom du policier
- Juridiction du policier
- Coordonnées du policier
- Numéro de série de l'appareil volé

Le policier doit vous fournir un **numéro de plainte**. Après l'avoir obtenu, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD et fournir ces renseignements afin de pouvoir recevoir un appareil de rechange. Vous trouverez ci-dessous un tableau facile à utiliser pour noter les renseignements requis.

Information sur le policier	
<b>Nom</b>	_____
<b>Juridiction</b>	_____
<b>Coordonnées</b>	N° tél. _____ N° poste _____ N° téléc. _____ Courriel _____
<b>Numéro de plainte</b>	_____
Information sur l'appareil	
<b>Numéro de série de l'appareil volé</b>	_____

## Entretien du terminal et du clavier NIP

- Ne les placez pas sur une tablette magnétisée, car cela causerait un dysfonctionnement.
- Nettoyez-les régulièrement à l'aide d'un linge humide en veillant à ce qu'aucun déversement n'entre dans le mécanisme interne.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour les lecteurs de carte à puce et à bande magnétique.

## Stockage du terminal et du clavier NIP

- Ces appareils doivent être stockés à une température comprise entre 0° et 50° Celsius.
- Ne les laissez pas à l'extérieur la nuit, particulièrement pendant l'hiver.

# Renseignements sur le service d'assistance

Veillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

**Autorisation :**

24 h/24, 7 j/7

**Demandes de terminal :**

24 h/24, 7 j/7

**Demandes générales des commerçants :**

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

**Fourniture d'imprimantes/rouleaux de papier :**

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

## Portail de documentation

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de fonctions et fonctionnalités supplémentaires présentées dans notre portail de documentation à l'adresse [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources)

