

TD iWL252/255

Guide du commerçant : préautorisations



Du

- iWL252 (Bluetooth)
- iWL255 (3G Sans fils)



© 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.

Le nom et les logos Bluetooth® sont des marques de commerce déposées de Bluetooth SIG, Inc. et sont utilisés sous licence par TD. Les autres marques de commerce et noms de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

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

À qui est destiné ce guide?	1
Préautorisations	1
<i>Restrictions</i>	1
<i>Étapes</i>	1
Ouvrir une préautorisation.....	1
Fermer une préautorisation.....	2
Annulation.....	2
Préautorisations avec pourboires.....	2
Ouvrir une préautorisation avec pourboire.....	2
Fermer une préautorisation avec pourboire	3
Codes de reçu	3
Exemples de reçus	4
Exemples de reçus (suite)	5
Fonctions de jour ouvrable.....	6
Effectuer une fermeture de journée.....	6
Création de rapports	6
Rapports de jour ouvrable	6
Rapports personnalisés	6
Dépannage	7
Codes d'erreur	7

Cette page a été laissée blanche
intentionnellement.

À qui est destiné ce guide?

Vous devez utiliser ce guide si vous effectuez des préautorisations sur un terminal TD iWI252/255 dans le cadre de vos activités professionnelles quotidiennes.

Préautorisations

Cette transaction est généralement utilisée par les hôtels, restaurants livrant des repas et agences de location de voitures. En effectuant une préautorisation, le commerçant vérifie que la carte de crédit du client dispose actuellement de fonds suffisants pour l'achat. Le montant préautorisé est prélevé une fois la transaction finalisée, à une heure ou date ultérieure.

Restrictions

- Les préautorisations ne peuvent être effectuées que sur des cartes de crédit
- Les préautorisations peuvent rester ouvertes pendant 10 jours au maximum avant de **devoir** être fermées


Étapes

La transaction de préautorisation ouverte s'effectue en deux étapes :

- Le commerçant ouvre la préautorisation
- Le commerçant ferme la préautorisation

Ouvrir une préautorisation

Effectuez cette transaction pour créer une nouvelle préautorisation.

1. Appuyez sur la touche  / F2.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la préautorisation et appuyez sur **OK**.
3. Le client sélectionne 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 crédit activée pour le paiement sans contact.

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

Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.

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**.


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) Le client saisit le **numéro DVC** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 3.

4. L'écran affiche le montant total de la transaction, et les reçus s'impriment. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.
5. Un rappel de prise d'empreinte de la carte s'affiche à l'écran.

Fermer une préautorisation

Effectuez cette transaction pour fermer une préautorisation existante.

1. Appuyez sur la touche  / **F3**.
2. Saisissez le numéro de repère indiqué sur le reçu de préautorisation initial et appuyez sur **OK**.
3. Fermez la préautorisation : **Terminer** ou **Retour**.
4. Saisissez le montant définitif de la transaction et appuyez sur+ **OK**.
 - Le pourcentage limite de surplus d'une préautorisation dépend de la carte utilisée : 20 % pour la plupart des cartes, 10 % pour la carte Discover.
 - Vous ne pouvez prélever un montant supérieur au montant de surplus. Vous devez annuler la préautorisation existante pour prélever plus que le montant admissible. Consultez la section ci-dessous pour savoir comment annuler une transaction.
5. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Accepter** ou **Modifier**.
6. L'écran indique que la transaction a été approuvée, et les reçus s'impriment.
7. S'il y a d'autres préautorisations ouvertes, vous serez invité à en fermer une autre : **Oui** ou **Non**.

Annulation

Cette transaction est utilisée pour corriger une transaction saisie précédemment sur le terminal lors du jour ouvrable en cours.

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.
4. Les reçus de la transaction annulée s'impriment.


Préautorisations avec pourboires

Lorsque des pourboires sont ajoutés à une préautorisation, une étape s'ajoute. La voici :

- Le commerçant ouvre la préautorisation
- Le client écrit le montant du pourboire sur le reçu et le signe
- Le commerçant ferme la préautorisation

Ouvrir une préautorisation avec pourboire

Effectuez cette transaction pour créer une nouvelle préautorisation avec pourboire.

1. Appuyez sur la touche  / **F2**.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la préautorisation et appuyez sur **OK**.
3. Le client sélectionne 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 crédit activée pour le paiement sans contact.

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

Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.

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**.

4. L'écran affiche le montant total de la transaction, et les reçus s'impriment. Le client doit écrire le montant du pourboire sur le reçu du commerçant et le signer.

- S'il s'agit d'une transaction par glissement de carte, le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.
- Une fois la transaction finalisée, le commerçant donne ce reçu au client pour qu'il y écrive le montant du pourboire et le signe. Ce n'est qu'une fois cette opération effectuée que le commerçant peut fermer la préautorisation.

Fermer une préautorisation avec pourboire

Effectuez cette transaction pour fermer une préautorisation existante avec un pourboire.

1. Appuyez sur la touche  / **F3**.
2. Saisissez le **numéro de repère** indiqué sur le reçu de préautorisation initial et appuyez sur **OK**.
3. Fermez la préautorisation : **Terminer** ou **Retour**.
4. Saisissez le montant du pourboire que le client a écrit sur le reçu et appuyez sur **OK**.
5. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Accepter** ou **Modifier**.

Si le montant du pourboire dépasse la limite admissible pour la totalité de la préautorisation, vous devez soit annuler et recommencer la transaction comme une nouvelle préautorisation pour le montant total, soit faire neutraliser la limite par un superviseur si celle-ci est paramétrée sur votre terminal.

6. L'écran indique que la transaction a été approuvée, et les reçus s'impriment.
7. S'il y a d'autres préautorisations ouvertes, vous serez invité à en fermer une autre : **Oui** ou **Non**.

Codes de reçu

Type de transaction

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

Type de carte

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

Renseignements importants

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

Exemples de reçus

Les renseignements de reçu que vous utiliserez le plus sont présentés à la page 3.

Marchand	
Adresse	
Ville, Province	
No Marchand	
ID Terminal	

PRÉAUTORISATION

06-16-2016	12:41:02
No compte 455763*****1632	C
Exp Date: 10/18	Type Carte VI
Nom: nnnnnnn	
VISA CREDIT	

No repère 000103
No facture 109
No aut 089090 RRN 001003099

Préautorisation	\$60.00
TOTAL	\$60.00

+++++

00 APPROUVÉ-MERCI

+++++

(NIP VERIFIÉ)

Conservez cette copie pour vos
dossiers
Copie marchand

Préautorisation ouverte

Si une carte de crédit est glissée pour ouvrir une préautorisation, le client doit signer le reçu du commerçant, mais il n'aura pas à le faire lors de la fermeture de la préautorisation.

Marchand	
Adresse	
Ville, Province	
No Marchand	
ID Terminal	

COMPL. DE PRÉAUT.

06-16-2016	13:22:07
No compte 455763*****1632	C
Exp Date: 10/18	Type Carte VI
Nom: nnnnnnn	
VISA CREDIT	

No repère 000103
No facture 109
No aut 089090 RRN 001003099

Montant	\$65.00
TOTAL	\$65.00

+++++

00 APPROUVÉ-MERCI

+++++

Conservez cette copie pour vos
dossiers
Copie marchand

Préautorisation fermée



Exemples de reçus (suite)

Marchand
Adresse
Ville, Province
No Marchand
ID Terminal

PRÉAUTORISATION

06-16-2016	12:41:02
No compte 455763*****4444	RF
Exp Date: 10/18	Type Carte VI
Name: nnnnnnn	
VISA CREDIT	

No repère 40001
No facture 109
No aut 132098 RRN 001003099

Préaut. Vente	\$36.00
Pourboire	\$ <u>4.50</u>
TOTAL	\$ <u>40.50</u>

X Signature
Signature

Je consens à payer le total
précite selon la
convention de l'émetteur

Conservez cette copie pour vos
dossiers
Copie marchand

Préautorisation ouverte avec pourboire

Les pourboires sur préautorisation requièrent toujours la signature du client et l'écriture du montant de pourboire sur le reçu initial avant que la préautorisation puisse être fermée.

Marchand
Adresse
Ville, Province
No Marchand
ID Terminal

COMPL. DE PRÉAUT.

06-16-2016	14:57:07
Acct # 455763*****4444	C
Exp Date: 10/18	Type Carte UP
Nom: nnnnnnnnnnn	

No repère 40001
No facture 109
No aut 132098 RRN 001003099

Préautorisation	\$55.00
Pourboire	\$10.00
TOTAL	\$65.00

+++++
00 APPROUVÉ-MERCI
+++++

Conservez cette copie pour vos
dossiers
Copie marchand

Préautorisation fermée avec pourboire

Fonctions de jour ouvrable

Effectuer une fermeture de journée

- Les préautorisations n'empêchent pas la fermeture de journée à condition qu'elles ne soient pas ouvertes depuis plus de 10 jours
- Vous ne serez pas en mesure de télécharger les paramètres d'hôte 2 lorsqu'une préautorisation est ouverte

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
Statut de préautorisation	<ul style="list-style-type: none">• Affiche les préautorisations ouvertes et fermées
Statut de préautorisation ouverte	<ul style="list-style-type: none">• Affiche les préautorisations ouvertes

1. Appuyez sur la touche / **Admin** → Menu jour ouvrable → Rapports de fin de journée et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - a) Statut de préautorisation
ou
 - b) Statut de préautorisation ouverte
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - a) Saisissez un **identifiant d'opérateur** et appuyez sur **OK**.
 - b) Appuyez sur **OK** pour obtenir un rapport de tous les opérateurs.
3. Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**).
 - a) Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**.
 - b) 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
Statut de préautorisation	<ul style="list-style-type: none">• Par plage d'heures et de dates saisies par l'utilisateur• Par statut (ouverte ou fermée)

1. Appuyez sur la touche / **Admin** → Menu jour ouvrable → **Rapports personnalisés**.
2. Si cette fonction est protégée par un identifiant et un mot de passe de superviseur, vous devez les saisir maintenant.
3. Sélectionnez **Statut de préautorisation**.

4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - a) Saisissez un **identifiant d'opérateur** et appuyez sur **OK**
ou
 - b) Appuyez sur **OK** pour obtenir un rapport de tous les opérateurs.
5. Saisissez la **date de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
6. Saisissez l'**heure de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
7. Saisissez la **date de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
8. Saisissez l'**heure de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
9. Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**).
 - a) Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**.
 - b) Si vous avez sélectionné **Imprimer**, l'impression de votre rapport commence.

Dépannage

Sur tout équipement, des problèmes surviennent parfois. Sur le terminal TD iWI252/255, les messages d'erreur s'affichent à l'écran avec une courte description. Les messages d'erreur de préautorisation pouvant s'afficher à l'écran sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises pour les résoudre.

Codes d'erreur

Codes d'erreur « B »	Explication	Action requise
Le lot ne peut être fermé avec des préautorisations ouvertes	Il reste des préautorisations ouvertes.	Fermez toutes les préautorisations ouvertes, puis fermez le lot.
Codes d'erreur « T »	Explication	Action requise
Transaction déjà finalisée	Cette invite s'affiche quand une tentative de fermeture de préautorisation est effectuée alors que la préautorisation est déjà fermée.	s. o.

Cette page a été laissée blanche
intentionnellement.

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, que vous pourrez découvrir dans notre portail de documentation. www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources

