

TD Génération

Guide du commerçant



Du TD Generation

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



* Image shown is the HSPA terminal

TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2013 Banque Toronto-Dominion

La présente publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion; elle est destinée à l'usage exclusif des commerçants clients des Services aux commerçants TD. Il est interdit de reproduire ou de distribuer la présente publication, en tout ou en partie, à toute autre fin sans avoir obtenu la permission écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est aucunement responsable de la façon dont les clients de Services aux commerçants TD utilisent l'information contenue dans la présente, y compris, sans s'y limiter, de la violation des droits de propriété intellectuelle ou de tout autre droit d'un tiers qui résulte de cette utilisation.

Table of Contents

Bienvenue aux Solutions aux commerçants TD	1
Qui devrait utiliser ce guide?	1
Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle	1
Terminologie du matériel	1
Le terminal	2
Communications	2
<i>Terminal tout-en-un</i>	2
<i>Terminal HSPA</i>	3
<i>Terminal Wi-Fi</i>	3
Écrans du terminal	3
<i>Écran d'attente et icônes</i>	3
<i>Écran de bureau</i>	4
<i>Écran du menu principal</i>	4
<i>Point d'accès et répéteur (Wi-Fi)</i>	5
<i>Concentrateur Génération (tout-en-un)</i>	5
Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte ...	7
Sécurité du terminal	7
<i>Administration du terminal</i>	7
<i>Fonctionnalités et sécurité du terminal</i>	8
Prévention de la fraude	9
<i>Transactions par carte de crédit entrées manuellement</i>	9
<i>Passation imposée désactivée par défaut</i>	9
<i>Appel pour autorisation</i>	10
<i>Stockage des reçus des titulaires de cartes</i>	10
Transactions financières	11
Types de cartes acceptées	11
Achat par carte de crédit	11
Achat par carte de débit	12
Remboursement	13
Annulation	14
Rappel de transaction	14
Achat par téléphone ou par courrier	15
Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance ..	15
Reçus	15
<i>Options d'impression des reçus</i>	16
<i>Réimpression des reçus</i>	16
<i>Exemples de reçus</i>	16
Fonctions de journée ouvrable	18
<i>Effectuer la fermeture de la journée</i>	18
<i>Réimpression du rapport de fermeture de journée</i>	18
Production de rapports	19
Rapports jour ouvrable	19
Rapports de lot	20
Rapports personnalisés	20

Suite à la page suivante

Administration et configuration.....21

Administration du terminal.....	21
Gestion des utilisateurs.....	22
Créer un nouvel utilisateur	22
Changer le mot de passe d'un utilisateur	23
Supprimer un utilisateur	23
Afficher les codes d'utilisateur existants	23
Changer la méthode d'ouverture de session	23
Personnalisation générale	24
Réglage du volume du haut-parleur	24
Réglage de l'intensité du rétroéclairage	24
Changement de la langue des écrans	24
Synchronisation de l'heure sur le terminal.....	24
Réinitialisation du numéro de facture	24
Accès aux messages sur le terminal.....	24
Activation du mode formation.....	25
Visualisation du niveau de pile (HSPA et Wi-Fi seulement)	25
Activation des invites vocales du terminal (HSPA et Wi-Fi).....	25
Reçus.....	26
Réimpression du reçu	26
Bannière de reçu (HSPA et Wi-Fi).....	26
Téléchargements.....	27
Téléchargement du logiciel.....	27
Téléchargement des paramètres	27
Communications	28
Changer le type de connexion IP (Tout-en-un).....	28

Dépannage29

Codes d'erreur	29
Dépannage matériel	35
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?.....	35
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?.....	36
Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas? (HSPA).....	36
Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle? (Tout-en-un et Wi-Fi) ...	36
Pourquoi l'intensité du signal du terminal est-elle faible? (HSPA et Wi-Fi)....	36

Annexes.....39

Équipement perdu ou volé.....	39
Transaction shortcuts	40
Entrée de lettres et de caractères spéciaux	40
Soins des terminaux.....	41
Chargement des terminaux (HSPA et Wi-Fi).....	41
Rangement des terminaux	41
Entretien des terminaux.....	41
Changer le papier	41

Bienvenue aux Solutions aux commerçants TD

Il s'agit d'un nouveau produit emballant offrant de nouvelles fonctionnalités à vous, le commerçant. Les documents qui suivent fourniront des renseignements utiles sur l'équipement, ses fonctionnalités et les Solutions aux commerçants TD. Veuillez vous assurer de lire ce guide pour vous familiariser avec les capacités du Portal 2 et comment il peut répondre aux besoins de votre entreprise.

Votre terminal est à présent installé, initialisé et configuré. Il est maintenant temps d'en apprendre plus au sujet de ses fonctionnalités et capacités.

Qui devrait utiliser ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions sur un TD Génération avec clavier d'identification personnelle dans le cadre de vos activités quotidiennes.

Le TD Génération

Le terminal est conçu uniquement pour vous, notre commerçant. Vous utiliserez le terminal pour effectuer des transactions à partir de cartes de crédit, de débit ou de fidélité ou de cartes-cadeaux. Selon vos paramètres, il est possible que certains types de cartes ne soient pas acceptés par votre terminal. Pour en savoir plus sur les cartes fidélité et les cartes-cadeaux, consultez notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Terminologie du matériel

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

- **Point d'accès / Répéteur** : Tous les sites qui utilisent au moins un terminal Wi-Fi comportent un point d'accès qui permet aux terminaux d'effectuer des transactions financières. Si la portée du signal sans fil de ce point d'accès ne couvre pas tout l'espace de travail, par exemple dans le cas d'un très grand restaurant, un répéteur est ajouté. Ce répéteur sert à couvrir l'espace de travail restant; pour faciliter la communication, il doit chevaucher la zone de couverture sans fil du point d'accès.
- **Support de recharge** : Le support de recharge sert à maintenir la charge des terminaux HSPA et Wi-Fi lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Ce matériel est optionnel, du fait que ces terminaux peuvent être raccordés au cordon d'alimentation qui est inclus, et rechargés depuis une prise électrique.
- **Concentrateur** : Les terminaux Generation sont toujours accompagnés d'un concentrateur, qui sert à les connecter à une prise électrique et à Internet.
- **Terminal Tout-en-Une** : Ce terminal câblé est connecté à Internet par un câble Ethernet ou une ligne téléphonique commutée, au moyen du concentrateur.
- **Terminal HSPA** : Pour effectuer des transactions financières, ce terminal utilise les mêmes tours de téléphonie cellulaire que les téléphones mobiles. Sa connexion à Internet se fait sans câbles.
- **Terminal Wi-Fi** : Ce terminal sans fil utilise un routeur spécialisé appelé « point d'accès ». Du fait que la connexion à Internet de cet appareil ne nécessite aucun câble, il est possible d'employer ce terminal sur une surface importante, du moment qu'il reste dans la portée du signal du point d'accès. Si la surface est trop grande pour le point d'accès, une plus grande couverture peut être assurée à l'aide de répéteurs.

Le terminal

1. **Bouton de compartiment pour le papier**
2. **Touches tirt et touches directionnelles**
Utilisez les touches  et les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus.
3. **Touche pour faire avancer le papier**
Appuyez sur  ou  pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.
4. **Touche d'alimentation**
Appuyez sur  ou  pour mettre en marche le terminal.
Maintenez la touche d'alimentation enfoncée pendant trois secondes pour éteindre le terminal.
5. **Touches de commande**
 -  = Annuler
 -  = Correction
 -  = OK ou activer
6. **Lecteurs de carte**
 - a) Cartes à puce fente d'insertion
 - b) Cartes sans contact
 - c) Cartes magnétiques



Différences entre les terminaux

#	Nom	Tout-en-une	HSPA	WiFi
1	Bouton de compartiment pour le papier		--- Identique ---	
2	Touches tirt et touches directionnelles		--- Identique ---	
3	Touche pour faire avancer le papier			
4	Touche d'alimentation			
5	Touches de commande		--- Identique ---	
6a	Lecteur de carte à puce		--- Identique ---	
6b	Lecteur sans contact		--- Identique ---	
6c	Lecteur de bande magnétique		--- Identique ---	
--	Point d'accès / Répéteur	Non	Non	Oui / Facultatif
--	Base de chargement	Non	Facultatif	Facultatif
--	Communications	Concentrateur au moyen d'une ligne téléphonique ou d'Ethernet	Tours de téléphonie cellulaire	Point d'accès

Communications

Terminal tout-en-un

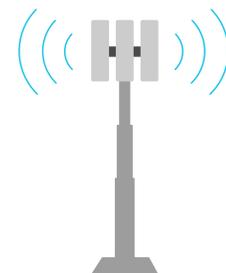
Le terminal tout-en-un communique par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique ou d'une connexion filaire à Internet par ADSL. L'image présente la version pour ligne téléphonique du concentrateur.

Le concentrateur illustré est le modèle pour ligne téléphonique à deux lignes. Selon votre configuration, vous pourriez avoir un concentrateur Ethernet à une seule ligne.



Terminal HSPA

Le terminal HSPA communique au moyen des mêmes tours cellulaires utilisées par votre téléphone mobile. Le terminal HSPA doit être dans la zone de portée d'une tour pour fonctionner.



Terminal Wi-Fi

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



Écrans du terminal

Écran d'attente et icônes

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



Tout-en-un



HSPA



Wi-Fi

Différences entre l'écrans

Icône	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
	Chargement de la pile	-	✓	✓
	État de la pile	-	✓	✓
	État de la connexion Internet	✓	-	✓
	Signal	-	✓	-
	Intensité du signal	-	✓	✓

Chargement de la pile

Indique que le terminal est en cours de charge.

État de la pile

Indique le niveau de charge du terminal.

État de la connexion Internet

Indique si votre terminal est connecté à Internet. Si ce n'est pas le cas, vous voyez s'afficher sur l'icône de l'ordinateur.

Signal

Indique si le terminal :

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

Intensité du signal

Il faut au moins deux barres pour pouvoir traiter les transactions de façon fiable.

Écran de bureau

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

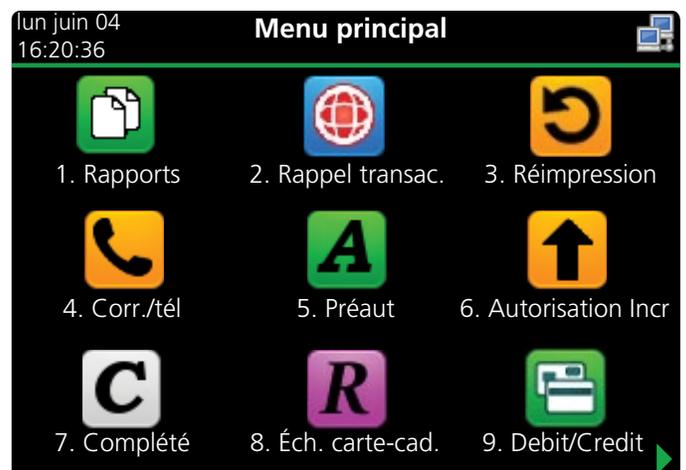
- Seuls les terminaux HSPA et Wi-Fi peuvent afficher plus de trois icônes sur cet écran.
- La barre d'icônes au haut affichera différentes icônes pour chaque type de terminal.



Écran du menu principal

Il peut y avoir plus d'un écran *Menu principal* sur votre terminal. Le nombre d'écrans dépend du nombre d'icônes disponibles.

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



Concentrateur Génération (tout-en-un)

Le terminal Génération tout-en-un est muni d'un concentrateur qui facilite l'alimentation et la connexion à Internet. Il comprend ce qui suit :

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

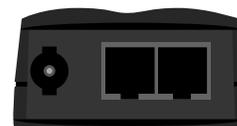
Il existe deux types de concentrateurs possédant chacun leur propre configuration de ports. Les voici :

Ethernet à un port

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

Modèle pour deux lignes téléphoniques

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



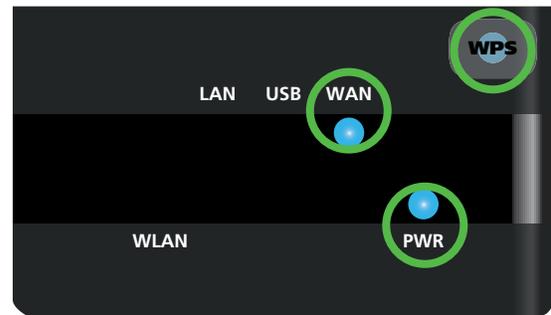
Point d'accès et répéteur (Wi-Fi)

Le point d'accès sert de routeur et connecte votre terminal Wi-Fi au réseau. Les répéteurs sont des routeurs supplémentaires qui élargissent la portée du terminal pour qu'il fonctionne sur une zone plus étendue.



Lights

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



- Assurez-vous de ne pas déplacer votre point d'accès ou vos répéteurs après l'installation et ne placez pas de barrières autour de ces éléments, car tout changement pourrait nuire à l'intensité du signal.
- Le point d'accès est la première borne installée dans un emplacement. Toute autre borne installée par la suite est appelée répéteur.
- Ne vous inquiétez pas; personne ne peut accéder au signal Wi-Fi de votre point d'accès à l'aide d'un ordinateur portable ou d'un téléphone intelligent.

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

Base de chargement (HSPA et Wi-Fi)

Il s'agit d'une option pour les terminaux HSPA ou Wi-Fi. Elle vous permet de les charger en le plaçant sur la base de chargement. La base de chargement comprend quatre points de connexion près du haut du terminal. L'icône de chargement s'affiche lorsque le terminal est bien inséré dans la base



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

Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte

Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de protéger son terminal, les codes d'utilisateur et les mots de passe et de prévenir toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, le commerçant sera responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou du code ou du mot de passe d'un utilisateur. Il existe deux paramètres de sécurité des utilisateurs :

Aucune sécurité (par défaut)

Ce paramètre n'utilise aucun code d'utilisateur ni mot de passe. Les commerçants qui choisissent de n'utiliser aucune sécurité ont tout de même le choix de régler un code d'utilisateur et un mot de passe maître pour le magasin ou le gérant afin d'accéder à des menus du terminal qui pour lesquels un mot de passe de superviseur est obligatoire.

Sécurité

Cette option permet à l'utilisateur de configurer des codes d'ouverture de session pour les superviseurs et les utilisateurs. La configuration d'un profil de superviseur nécessite la création d'un mot de passe. Vous pouvez activer cette fonction en allant à Bureau → Menu principal → **Panneau de configuration** → Mode de connexion.

Code d'accès de dérogation

Cette option permet au propriétaire d'entreprise de configurer un code d'accès en vue de contourner certaines fonctions. Consultez la page 8 pour voir la liste des fonctions que l'on peut contourner au moyen de ce code d'accès.

Administration du terminal

Si vous utilisez les différents types d'utilisateurs, vous pouvez améliorer la sécurité de votre terminal en définissant les fonctionnalités auxquelles chacun de vos employés peut accéder. Le tableau ci-dessous regroupe les types d'utilisateurs et les fonctionnalités auxquelles ils peuvent accéder.

Remarque : Une hiérarchie d'utilisateurs détermine qui peut accéder à certaines fonctionnalités :

- Administrateur (technicien de la TD seulement)
- Directeur
- Superviseur
- Opérateur

Solutions aux commerçants TD vous suggère fortement de créer et d'utiliser un code de directeur pour vos besoins professionnels quotidiens et d'utiliser uniquement le code d'administrateur lorsque cela est absolument nécessaire. Voici certaines fonctions nécessitant un code d'administrateur :

- Ajout, modification, suppression ou déblocage des codes de directeur
- Toute fonctionnalité que vous avez protégée avec une connexion administrateur

Solutions aux commerçants TD suggère fortement de consigner les codes de directeur et de les conserver dans un endroit sûr lors de leur création pour référence ultérieure.

Le terminal TD Génération vous offre une vaste gamme d'options afin de personnaliser votre terminal tout en vous aidant à gérer votre commerce. Voici quelques fonctions administratives standard :

- Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression et déblocage des codes d'utilisateur bloqués)
- Mises à jour de paramètres (mise à jour des paramètres sur votre terminal pour tenir compte des nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiements acceptés)
- Communications (modifications à la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activation/désactivation de ce paramètre pour former les nouveaux employés à utiliser le terminal en toute sécurité)
- Reçus (modifications au mode d'impression et au moment de l'impression)

Tout changement apporté au terminal sera écrasé la prochaine fois que vous effectuerez le téléchargement de l'hôte 1 ou de l'hôte 2 après une demande de règlement. Communiquez avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour apporter des changements permanents à votre terminal.

Fonctionnalités et sécurité du terminal

Voici la liste des fonctions du terminal que vous pouvez activer ou désactiver, et protéger par code de superviseur ou par code d'accès de dérogation.

Fonctionnalité	Activer/désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Réglages génériques			
Invites vocales	✓		
Transactions financières			
Appel pour autorisation	✓	✓	✓
Transaction en argent comptant	✓	✓	✓
Invite de retrait	✓		
Passation imposée	✓	✓	✓
Saisie manuelle (carte de crédit)	✓	✓	
Saisie manuelle (carte-cadeau)	✓		
Achat avec pourboire	✓		
Partage de facture	✓		
Rappel de transaction	✓		
Annuler	✓		
Réglages de reçus			
Reçus de transactions en argent comptant	✓		
Impression du nom de l'opérateur	✓		
Fermeture de journée			
Accès à la fermeture de journée		✓	
Fermeture du lot avec une préautorisation non complétée	✓		
Fermeture automatique du terminal	✓		
Rapports			
Accès aux rapports de lot		✓	
Accès aux rapports jour ouvrable		✓	

Fonctionnalité	Activer/désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Accès aux rapports personnalisés		✓	
Accès aux rapports de cartes-cadeaux		✓	
Accès au menu du code d'accès de dérogation		✓	
Rapports de fermeture de journée			
Rapport Totaux des retraits		✓	
Rapport des détails des cartes-cadeaux par hôte		✓	
Rapport des totaux des cartes-cadeaux par hôte		✓	
Rapport Bilan de l'hôte		✓	
Rapport sur les préautorisation non complétées		✓	
Rapport Bilan opérateur		✓	
Rapport Détails opérateur		✓	
Rapport Statut de préaut		✓	
Rapport rabais TD		✓	
Rapport Bilan du terminal		✓	
Rapport Détails du terminal		✓	
Rapport Totaux pourboires		✓	

Prévention de la fraude

Les renseignements ci-dessous vous aideront à vous protéger contre les transactions frauduleuses.

Transactions par carte de crédit entrées manuellement

Il existe un risque inhérent lié à ces transactions, car elles comportent un taux de fraude plus élevé. Si vous entrez manuellement une transaction par carte de crédit jugée frauduleuse, vous serez tenu responsable de toute contrepassation qui pourrait en résulter. Les transactions par carte de crédit entrées manuellement comprennent les transactions relatives à des demandes postales ou téléphoniques.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'entrer manuellement les renseignements d'une carte de crédit, vous pouvez, en tant que propriétaire d'entreprise, demander un autre mode de paiement (autre carte de crédit, carte de débit, argent comptant, etc.).

Passation imposée désactivée par défaut

La fonction de passation imposée permet de saisir manuellement les numéros d'autorisation antérieurs. Pour votre protection, cette fonction est désactivée par défaut sur votre terminal. Si vous devez effectuer la passation imposée d'une transaction, communiquez avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** pour activer la fonction après la vérification de votre identité. Nous vous recommandons fortement de protéger la fonction de passation imposée avec un mot de passe.

Appel pour autorisation

Parfois, en raison d'un problème de communication ou de sécurité, une transaction ne peut pas ou ne doit pas être traitée. Vous trouverez ci-après la liste des messages et des événements qui vous obligeront à appeler pour demander une autorisation.

Remarque : Vous devez appeler afin de demander une autorisation pour chaque transaction de passation imposée effectuée sur votre terminal.

Dès lors que	Mesure
...le numéro de carte affiché ne correspond pas à celui embossé sur la carte.	1. Appelez immédiatement pour obtenir une autorisation. 2. Demandez une autorisation CODE 10 . Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte frauduleuse; le CODE 10 informe l'institution financière de cette possibilité.
OU ...la signature du titulaire de carte présente sur le reçu ne correspond pas à la signature au dos de la carte	
OU ...vous avez un doute sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	

Stockage des reçus des titulaires de cartes

Les commerçants ont la responsabilité de conserver tous les reçus afin de répondre aux demandes des titulaires de carte. Vous trouverez ci-dessous des directives de stockage. Stockez les reçus :

- ... dans un endroit sûr, à accès limité et à l'abri de la lumière pendant au moins 18 mois
- ... dans des enveloppes classées par date dans un classeur sécurisé. Si vous avez plusieurs terminaux, utilisez des enveloppes séparées pour chacun d'eux.
- ... tant et aussi longtemps que vous conservez les bandes de caisse enregistreuse pour les transactions par paiement direct.

Vos reçus pourraient devenir illisibles si vous les entreposez dans des contenants recouverts de plastique ou les exposez à des sources directes de chaleur ou de froid.

- Si la TD a besoin d'une copie du reçu, envoyez-la dans les huit jours et conservez une copie dans vos dossiers.
- Les délais de stockage et de réponse prescrits concernent strictement Solutions aux commerçants TD et peuvent varier d'une institution financière à une autre.

Transactions financières

Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions suivantes :

- Achat
- Achat (par téléphone ou par courrier)
- Imposer une transaction après l'achat
- Remboursement
- Annuler
- Comptant*
- Préautorisation*
- Facture*
- Carte-cadeau*
- Carte de fidélité / Air MilesMD*

*Ces transactions facultatives et d'autres transactions du genre sont traitées dans notre documentation en ligne à www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Types de cartes acceptées

Le terminal accepte toutes les cartes indiquées lors de la signature du contrat. Si vous désirez modifier votre liste de cartes acceptées, communiquez avec votre représentant.

Achat par carte de crédit

Ce flux de transaction est utilisé pour les achats par carte de crédit lorsque la carte est présente. Si l'achat est effectué par téléphone ou par correspondance, consultez la rubrique *Achat par téléphone* ou par correspondance. L'utilisation d'une mauvaise transaction d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires.



1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → **Achat**.
2. Entrez le **montant en dollars** sur le terminal et appuyez sur **OK**.
3. Sélectionnez **DIVISER** ou **PAYER**. Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez **PAYER**. Sinon, sélectionnez **DIVISER**.

Paiement divisé (facultatif)

- a) Entrez le **montant du paiement** et appuyez sur **OK**. Entrez le montant du paiement partiel.
 - b) Sélectionnez sur la **flèche « Précédent »** ou sur **OK**. Si les données entrées sont exactes, cliquez sur **OK**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**.
 - c) Sélectionnez le mode de paiement et cliquez sur **OK**. Le client choisit la façon dont il souhaite régler le montant partiel. Le mode de paiement par carte-cadeau n'apparaît que si vous acceptez ces cartes.
 - d) Cliquez sur la **flèche « Précédent »** ou sur **OUI**. Si le montant et le mode de paiement sont exacts, cliquez sur **OUI**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**. Passez à l'étape 4.
4. Le client confirme le montant : **flèche « Précédent »** ou **OK**.

Pourboire

Si les pourboires sont activés sur votre terminal, vous suivez les étapes suivantes :

- a) Le client sélectionne ou entre l'une des **options de pourboire** offertes à l'écran.
- b) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.

5. Choisissez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer**, **Glisser**, **Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

Insertion

- a) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 6.

Glissement

- a) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 6.

Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact. Dans certains cas, le client doit **glisser** ou **insérer** sa carte. Passez à l'étape 6.

Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
c) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Prenez l'empreinte et appuyez sur **OK**.
d) Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro se trouve généralement au dos de la carte de crédit. Passez à l'étape 6.
6. L'écran affichera un numéro d'autorisation ou un message d'approbation pour confirmer que la transaction est terminée. Les reçus s'imprimeront. Si le reçu comporte une ligne de signature, le client **doit** le signer. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.
7. S'il reste un solde à payer, consultez les instructions sur le **paiement divisé**, à l'étape 3.

Achat par carte de débit

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → **Achat**.
2. Entrez le **montant en dollars** sur le terminal et appuyez sur **OK**.
3. Sélectionnez **DIVISER** ou **PAYER**. Si le client paie le montant total en un seul paiement, sélectionnez **PAYER**. Sinon, sélectionnez **DIVISER**.

Paiement divisé (facultatif)

- a) Entrez le **montant du paiement** et appuyez sur **OK**. Entrez le montant du paiement partiel.
b) Sélectionnez sur la **flèche « Précédent »** ou sur **OK**. Si les données entrées sont exactes, cliquez sur **OK**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**.
c) Sélectionnez le mode de paiement et cliquez sur **OK**. Le client choisit la façon dont il souhaite régler le montant partiel. Le mode de paiement par carte-cadeau n'apparaît que si vous acceptez ces cartes.
d) Cliquez sur la **flèche « Précédent »** ou sur **OUI**. Si le montant et le mode de paiement sont exacts, cliquez sur **OUI**. Sinon, cliquez sur la **flèche « Précédent »**. Passez à l'étape 4.
4. Le client confirme le montant : **flèche « Précédent »** ou **OK**.

Pourboire

Si les pourboires sont activés sur votre terminal, vous suivez les étapes suivantes :

- a) Le client sélectionne ou entre l'une des **options de pourboire** offertes à l'écran.
b) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.

Retrait (facultatif)

Vous ne verrez ces étapes que si les retraits sont activés sur votre terminal.

- a) Le client indique s'il souhaite retirer un montant en argent (**NON** ou **OUI**).
 - b) Le client entre ou choisit le montant du retrait et appuie sur **OK**.
 - c) Le client confirme que le montant est exact (**NON** ou **OUI**).
5. Choisissez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer** ou **Effleurer la carte**.

Insertion

- a) Le client insère sa carte de débit.
- b) Le client sélectionne le compte à utiliser : **COMPTES-CHÈQUES** ou **COMPTE D'ÉPARGNE**.
- c) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Sans contact

- a) Le client **effleure** l'écran avec sa carte de débit dotée de la fonction sans contact. Dans certains cas, le client doit entrer son **NIP**. Passez à l'étape 5.
6. L'écran affichera un numéro d'autorisation ou un message d'approbation pour confirmer que la transaction est terminée, et le reçu s'imprime. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.
7. S'il reste un solde à payer, consultez les instructions sur le **paiement divisé**, à l'étape 3.

Remboursement

Vous pouvez uniquement effectuer un remboursement pour une transaction déjà soumise à un remboursement.

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

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Débit / Crédit** → Remboursement.
2. Si les remboursements sont protégés par mot de passe sur votre terminal, ou s'il s'agit d'un remboursement par carte de débit, vous devez faire ce qui suit :
 - a) Entrez un **code de superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
 - b) Entrez le **mot de passe du superviseur**, puis appuyez sur **OK**.
3. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
4. Choisissez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer**, **Glisser**, **Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

Insérer une carte de crédit ou de débit / glisser une carte de crédit

- a) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Carte de crédit ou de débit sans contact

- a) Le client **effleure** l'écran avec sa carte dotée de la fonction sans contact. Passez à l'étape 5.

Entrée manuelle d'une carte de crédit

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle compte quatre chiffres.
- c) Une empreinte manuelle est-elle requise (**NON** ou **OUI**)? Si vous sélectionnez **NON**, la transaction sera annulée.

d) Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. Il peut comporter jusqu'à quatre chiffres. Passez à l'étape 5.

5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** le remboursement, et le reçu s'imprimera.

Annulation

Cette option permet d'effectuer le rappel d'une transaction pour que vous puissiez l'annuler. Les instructions ci-dessous peuvent vous aider à accéder à n'importe quelle transaction effectuée dans le lot actuellement ouvert. Si la fermeture de journée a été effectuée, vous ne pouvez pas effectuer un rappel des transactions traitées. Si la fermeture de journée a été effectuée, vous devez effectuer un remboursement et non une annulation.

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → **Annuler**.
2. Entrez le **numéro de repère** figurant sur le reçu de la transaction à annuler, puis appuyez sur **OK**.
3. Confirmez si la transaction doit être annulée (**NON** ou **OUI**).
4. S'il s'agit d'une carte de débit, le client insère sa carte, entre son **NIP** et appuie sur **OK**.
5. L'écran montre que la transaction est terminée et affiche un message d'approbation, puis le reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Rappel de transaction

Cette option effectue le rappel d'une transaction pour vous permettre de la consulter, de l'annuler, de la terminer ou de la clore s'il s'agit d'une préautorisation. Les instructions ci-dessous peuvent vous permettre d'accéder à n'importe quelle transaction effectuée dans le lot ouvert actuel.

Si la fermeture de journée a été effectuée, vous ne pouvez pas effectuer un rappel des transactions traitées. Les transactions de type préautorisation et note sont abordées dans notre documentation en ligne au www.Service-sauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Rappel de transaction**.
2. Choisissez l'une des options suivantes :

Rappel par no repère

a) Entrez le **numéro de repère** que vous voulez rappeler, puis appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

Rappeler tout

a) Une liste de toutes les transactions actuellement disponibles sur le terminal s'affiche. Passez à l'étape 3.

Rappel par montant

a) Entrez le montant en dollars et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

Rappel par no compte

a) **Glissez** ou **entrez manuellement** la carte. Passez à l'étape 3.

Rappel par no facture

a) Entrez le numéro de facture que vous voulez rappeler, puis appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

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

Appuyez sur la **touche d'annulation** pour quitter cet écran sans faire de sélection.

Achat par téléphone ou par courrier

- Le traitement de ces transactions comporte des risques. N'oubliez pas d'effectuer tous les contrôles de sécurité possibles lorsque vous traitez des achats par téléphone ou par correspondance.
- Ces transactions peuvent être protégées par un mot de passe.

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Passation impos.**
2. Entrez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Entrez le **numéro d'autorisation** et appuyez sur **OK**.
4. Confirmez le **numéro d'autorisation** et appuyez sur **OK**.

Insérer une carte de crédit ou de débit / glisser une carte de crédit

- a) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Entrée manuelle d'une carte de crédit

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
 - b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle compte quatre chiffres.
 - c) Une empreinte manuelle est-elle requise (**NON** ou **OUI**)? Si vous sélectionnez **NON**, la transaction sera annulée.
 - d) Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. Il peut comporter jusqu'à quatre chiffres. Passez à l'étape 5. (facultatif)
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance

Cette option n'est utilisée que lorsqu'il est impossible de traiter un achat par carte de crédit normalement au moyen du réseau en raison d'un problème de communication ou parce que la passation imposée est demandée par le terminal.

Avant d'effectuer cette transaction, vous devez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163** et recevoir un numéro d'autorisation.

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Débit / Crédit** → Imposer une transaction après l'achat
2. Entrez le montant en dollars et appuyez sur **OK**.
 - a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
 - b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
 - c) S'il s'agit d'une commande par téléphone, entrez le **DVC** et appuyez sur **OK**. Il peut comporter jusqu'à quatre chiffres.
3. Entrez le **numéro d'autorisation** et appuyez sur **OK**.
4. Confirmez le **numéro d'autorisation** et appuyez sur **OK**.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Reçus

Chaque transaction comporte un reçu différent, et la plupart des renseignements ne servent qu'à la tenue des dossiers. Vous devez tenir compte de certains **renseignements importants** pour garantir que vos transactions ont été effectuées correctement.

Options d'impression des reçus

Vous pouvez sélectionner quels reçus s'impriment, et dans quelles circonstances, en appelant le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD. Voici les options qui s'offrent à vous :

Reçus du client	Reçus du commerçant
<ul style="list-style-type: none">• Imprimer pour chaque transaction (par défaut)• Le commerçant peut refuser les reçus individuels• N'imprimer aucun reçu du client	<ul style="list-style-type: none">• Imprimer pour chaque transaction (par défaut)• Imprimer pour chaque transaction approuvée• Imprimer pour les transactions qui dépassent un montant fixé• Imprimer seulement pour une

Les renseignements que vous utiliserez le plus se retrouvent ci-dessus; vous trouverez leur explication ci-dessous et à la page suivante.

Réimpression des reçus

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Réimpression** et sélectionnez l'une des options suivantes :

Dernier reçu

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**). Le reçu le plus récent sera réimprimé.

Reçu précédent

- a) Glissez la carte avec laquelle la transaction a été effectuée. Toutes les transactions effectuées sur le terminal avec la carte glissée s'afficheront à l'écran.
- b) Sélectionnez la **transaction** que vous voulez réimprimer et appuyez sur **OK**.
- c) Sélectionnez **IMPRIMER** s'il s'agit de la bonne transaction.

Exemples de reçus

Type de carte			
AM	American Express	MD	Débit MasterCard
DP	Débit	PV	Débit Visa
DS	Discover/Diners	RC	RCS
JC	JCB	UP	UnionPay
MC	MasterCard	VI	Visa

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

Méthode d'entrée de la carte

C	Transaction en ligne par carte à puce
CN	Transaction par carte à puce ne requérant aucune signature
CO	Transaction hors ligne par carte à puce
M	Transaction de carte entrée manuellement
MC	Reprise d'une transaction par carte à puce entrée manuellement
RF	Transaction sans contact
S	Transaction par glissement de carte magnétique
SC	Reprise d'une transaction par glissement de carte à puce
SN	Transaction par glissement ne requérant aucune signature

Renseignements importants

Type de transaction	Indique le type de la transaction effectuée (Achat, Annulation, etc.) et s'il s'agit d'un reçu dupliqué.
Type de carte	Indique le type de carte utilisée pour effectuer la transaction.
No repère	Le numéro de suivi associé à la transaction.
No facture	Le numéro de facture associé à la transaction.
No aut.	Le numéro d'autorisation associé à la transaction.
Signature une	L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour transaction.
Approuvée	Veillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être REFUSÉE .

Credit card purchase

Debit card purchase

The information that you will use the most is noted above and explained above.

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205	
****	ACHAT
12-21-2012	12:21:12
Acct # 452001****5097	C
Exp Date 9/17	Type Carte VI
A0000000003101001	VISA CREDIT
Trace # 6 Inv. # 5 Auth # 75612 TVR 000000000000TST TC 0E19785C8DAA97AC	
Total	\$50.00
(00) APPROUVÉ-MERCI	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
Bannière de recu Bannière de recu	

TD GENERATION 123 ROBERT BOURASSA AVENUE, H7E 0B8 MONTREAL, QC 2000000 N10000000205	
****	ACHAT
12-21-2012	12:21:12
Acct # 589297****2845	C
Compe Chequé	Type carte DP
A0000000003101001	INTERAC
Trace # 6 Inv. # 5 Auth # 75612	
RRN 001006006	
Total	\$50.00
APPROUVÉ-MERCI	
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand	
Bannière de recu Bannière de recu	

Fonctions de journée ouvrable

Pour démarrer un jour ouvrable, ouvrez une session sur un terminal où la fonction de fermeture de journée a été exécutée. Selon la méthode de connexion, ce pourrait être aussi simple qu'un utilisateur qui effectue des transactions ou l'entrée d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe.

Effectuer la fermeture de la journée

La fermeture de journée doit être effectuée dans un certain délai. Ce délai est appelé fenêtre de bilan et est configuré dans le système. Si votre fermeture de journée se fait avant la fermeture de votre fenêtre de bilan, le dépôt pour les totaux d'opérations de crédit et de débit sera fait le même jour ou le jour ouvrable suivant. Si elle se fait après la fermeture de la fenêtre de bilan, ces dépôts seront reportés au jour ouvrable suivant.

Le système effectue une fermeture de journée automatiquement sur votre terminal tous les trois à cinq jours ouvrables si vous ne le faites pas vous-même plus tôt.

Vous devez fermer votre journée sur **chaque terminal** afin de garantir l'exactitude de vos dossiers et de faire la balance de vos comptes. La fermeture du jour ouvrable est importante, car elle entraîne les actions suivantes :

- envoie toutes les transactions stockées (différés non réglés)
- ferme tous les lots ouverts
- imprime les rapports sélectionnés
- vérifie la présence de messages et de téléchargements
- télécharge les mises à jour offertes
- fait démarrer un nouveau jour ouvrable sur le terminal en ouvrant un nouveau lot

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → **Fermeture de la journée**.
2. Confirmez que vous voulez **continuer**. Une fois le proces sus lancé, assurez-vous que le terminal n'est pas utilisé jusqu'à ce que la fermeture de journée soit terminée.
3. Sélectionnez votre méthode de visualisation du rapport (**AFFICHER** ou **IMPRIMER**). Selon la configuration du processus de fermeture de journée, certains rapports s'imprimeront.
4. Une fois cette étape effectuée, le message Jour ouvrable fermé s'affiche.

Réimpression du rapport de fermeture de journée

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Réimpression**.
2. Sélectionnez **Rapport de fermeture de la journée** et appuyez sur **OK**.
3. Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).

Production de rapports

Les options de rapport ci-dessous sont divisées en deux groupes, Jour ouvrable et Personnalisés. Vous avez accès à tous les rapports de jour ouvrable. Ceux-ci sont abordés dans ce document. Veuillez consulter notre documentation en ligne sur les rapports personnalisés au www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources.

Rapports jour ouvrable

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Rapports** → Rapports du jour ouvrable, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Indique...	Instructions
Détails du terminal	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.
Bilan du terminal	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	
Sous-totaux journaliers	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	
Différés non réglés	... les détails de toutes les transactions stockées qui n'ont pas été envoyées en vue d'un règlement.	
Totaux des retraits	... le total de tous les retraits pour le jour ouvrable en cours.	
Détails opérateur	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	Déterminez si le rapport concernera un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0), et appuyez sur OK .
Bilan opérateur	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.
Totaux pourboires	... tous les pourboires de toutes les transactions (y compris les cartes-cadeaux et l'argent comptant) du jour ouvrable en cours sur le terminal par code d'opérateur.	

Rapports de lot

Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Rapports** → Rapports de lot, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Indique...	Instructions
Détail de lot	Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter (PRÉC. ou COURANT). Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... les détails des transactions par type de carte pour le lot courant ou précédent.
Bilan de lot	Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter (PRÉC. ou COURANT). Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.	... les détails des transactions par type de carte pour le lot courant ou précédent.

Rapports personnalisés

Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Rapports** → Rapports personnalisés, et sélectionnez un rapport.

Rapport	Indique...	Instructions
Détails transactions	... les détails des transactions par type de carte pour un maximum de 10 jours	Déterminez si le rapport concernera un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0) et appuyez sur OK .
Totaux	... les détails des transactions par type de transaction pour un maximum de 45 jours.	Entrez la date/heure de début et appuyez sur OK . Entrez la date/heure de fin et appuyez sur OK .
Totaux pourboires	... tous les pourboires de toutes les transactions (y compris les cartes-cadeaux et l'argent comptant) du jour ouvrable en cours ou jusqu'à 45 jours dans le passé, sur le terminal, par code d'opérateur.	Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.

Administration et configuration

Le terminal TD Génération vous offre une vaste gamme d'options afin de personnaliser votre terminal tout en vous aidant à gérer votre commerce. Voici quelques fonctions administratives standard :

- Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression et déblocage des codes d'utilisateur bloqués)
- Mises à jour de paramètres (mise à jour des paramètres sur votre terminal pour tenir compte des nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiements acceptés)
- Communications (modifications à la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activation/désactivation de ce paramètre pour former les nouveaux employés à utiliser le terminal en toute sécurité)
- Reçus (modifications au mode d'impression et au moment de l'impression)

Administration du terminal

Si vous utilisez les différents types d'utilisateurs, vous pouvez améliorer la sécurité de votre terminal en définissant les fonctionnalités auxquelles chacun de vos employés peut accéder. Le tableau ci-dessous regroupe les types d'utilisateurs et les fonctionnalités auxquelles ils peuvent accéder.

Remarque : Une hiérarchie d'utilisateurs détermine qui peut accéder à certaines fonctionnalités :

- Administrateur (niveau le plus élevé),
- Directeur,
- Superviseur,
- Opérateur (niveau le plus bas).

Solutions aux commerçants TD vous suggère fortement de créer et d'utiliser un code de directeur pour vos besoins professionnels quotidiens et d'utiliser uniquement le code d'administrateur lorsque cela est absolument nécessaire. Certaines fonctions nécessitant un code d'administrateur sont :

- Ajout, modification, suppression ou déblocage des codes de directeur
- Toute fonctionnalité que vous avez protégée avec une connexion administrateur

Solutions aux commerçants TD suggère fortement d'enregistrer et de stocker les codes d'administrateur et de directeur dans un endroit sûr lors de leur création pour référence ultérieure.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques
Administrateur	<ul style="list-style-type: none"> • Peut accéder à toutes les fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des transactions, tous les rapports et tous les menus • Peut paramétrer des identifiants de superviseur et d'opérateur • Seuls les administrateurs ont accès au registre d'activités 	<ul style="list-style-type: none"> • Un maximum de 9 administrateur par terminal est autorisé • Les ID comportent de 1 à 10 chiffres (#) • Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 7 à 12 caractères, au moins un chiffre ET au moins une lettre (#####A)

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> Peut accéder à toutes les fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des transactions, tous les rapports et tous les menus Peut paramétrer des identifiants de superviseur et d'opérateur 	<ul style="list-style-type: none"> Un maximum de 10 directeurs par terminal est autorisé Sachez à qui vous accordez l'accès Directeur Les ID comportent de 1 à 7 chiffres (#) Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 4 à 7 caractères alphanumériques (####)
Superviseur	<ul style="list-style-type: none"> Peut réaliser des transactions normales Peut paramétrer des identifiants d'opérateur 	<ul style="list-style-type: none"> Un maximum de 10 superviseurs par terminal est autorisé Les ID comportent de 1 à 7 chiffres (#) Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 4 à 7 caractères alphanumériques (####)
Opérateur	<ul style="list-style-type: none"> Peut réaliser des transactions financières quotidiennes normales 	<ul style="list-style-type: none"> Un maximum de 200 opérateur par terminal est autorisé Les opérateurs (par défaut) peuvent être renommés Commis, Serveurs ou Caissiers par un directeur Les ID comportent de 1 à 6 chiffres (#). Les mots de passe comportent de 4 à 7 chiffres (####) Un nom facultatif peut être ajouté (jusqu'à 20 caractères alphanumériques)

Gestion des utilisateurs

Créer un nouvel utilisateur

Utilisez cette option pour ajouter un nouveau code d'administrateur au terminal. Vous vous connectez en tant qu'administrateur pour lancer ce processus.

- Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Ajouter utilisateur.
- Saisissez le **nom de l'utilisateur** et appuyez sur **OK**. Le nom de l'utilisateur peut comporter jusqu'à 13 chiffres.
- Entrez le **code d'utilisateur**, puis appuyez sur **OK**. Ce code peut comporter jusqu'à cinq chiffres.
- Entrez le **mot de passe** et appuyez sur **OK**. Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
- Entrez de nouveau le **mot de passe**.
- Sélectionnez **OPÉRATEUR** ou **SUPER**. Cela détermine le niveau d'accès de l'utilisateur. Soyez prudent quant aux personnes à qui vous attribuez le niveau d'accès de superviseur.

Changer le mot de passe d'un utilisateur

Utilisez cette option pour changer le mot de passe d'un utilisateur.

- Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Changer mot de passe.

2. Entrez le **code d'utilisateur** pour lequel vous voulez changer le mot de passe, puis appuyez sur **OK**.
3. Entrez l'**ancien mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.
4. Entrez de **nouveau le mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Entrez le **nouveau mot de passe encore** une fois, puis appuyez sur **OK**.

Supprimer un utilisateur

Utilisez cette option pour faire supprimer un code d'utilisateur existant d'un terminal par un superviseur. Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur ayant une session ouverte sur ce terminal.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Supprimer utilis.
2. Sélectionnez le **code d'utilisateur** que vous souhaitez supprimer.
3. Confirmez que vous voulez supprimer l'utilisateur (**NON** ou **OUI**).
4. Confirmez le nombre de codes d'administrateur que vous souhaitez supprimer (**Tout** ou **Une**).

Tout

- a) Confirmez cette action (**Oui** ou **Non**). Sélectionnez **Oui** si vous voulez supprimer tous les opérateurs de ce terminal.

Tous les codes d'administrateur sont maintenant supprimés du terminal à l'exception du code d'administrateur d'origine fourni avec le terminal. Vous ne pouvez pas supprimer ce code.

Un

- a) Entrez le **code d'administrateur** à supprimer.
- b) Confirmez votre décision (**Oui** ou **Non**).
- c) Vous aurez la possibilité de supprimer un autre code, le cas échéant.

Afficher les codes d'utilisateur existants

Utilisez cette option pour afficher la liste des codes d'utilisateur existants sur le terminal.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Liste utilisateurs.
2. Appuyez sur **AFFICHER** ou **IMPRIMER** : une liste comprenant tous les codes d'utilisateur, les noms d'utilisateur et leur niveau d'autorité s'affichera sur le terminal ou sera imprimée.

Changer la méthode d'ouverture de session

Utilisez cette option pour sélectionner la méthode d'ouverture de session. La méthode d'ouverture de session détermine le type d'information que les utilisateurs doivent entrer pour ouvrir une session sur le terminal. Seul un superviseur peut effectuer ce changement.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Méthode de connexion.
2. Choisissez l'une des options suivantes :
 - **Code et mot de passe**
 - **Code seulement**
 - **Pas d'ouverture de session**
3. La méthode la plus sécuritaire est celle du code et du mot de passe, et la moins sécuritaire est celle qui ne demande pas d'ouverture de session.

Personnalisation générale

Réglage du volume du haut-parleur

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer le volume de 10% à la fois à l'aide des touches de tiret gauche ou droite.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Volume haut-parleur.
2. Choisissez l'une des options suivantes (+ ou -). À chaque pression sur la touche, le volume varie de 10%. Un signal sonore retentira pour indiquer la nouvelle intensité du volume.

Réglage de l'intensité du rétroéclairage

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer l'intensité du rétroéclairage.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Rétroéclairage.
2. Choisissez l'une des options suivantes (+ ou -). À chaque pression sur la touche, la luminosité de l'écran varie de 5%. L'écran passera au nouveau niveau d'éclairage pour montrer à quoi ressemble le nouveau réglage.

Changement de la langue des écrans

Utilisez cette option pour faire passer la langue d'un terminal à l'anglais ou au français. Seuls les superviseurs peuvent changer le réglage de la langue.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Langue.
2. Sélectionnez la langue souhaitée (**ENGLISH** ou **FRANÇAIS**).

Synchronisation de l'heure sur le terminal

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

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Synchro date/heure.
2. Le terminal établit une connexion au serveur et synchronise l'information relative à la date et à l'heure.

Réinitialisation du numéro de facture

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

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Réinitialiser no facture.
2. Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture (**NON** ou **OUI**).

Accès aux messages sur le terminal

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

1. Bureau → Main principal → **Courrier prioritaire**.
2. Choisissez l'une des options suivantes : Vérifier courrier, Lire les messages, Suppr. mess. boîte récep. ou Suppr. tous messages.

Vérifier courrier

Permet à un utilisateur de télécharger des messages du serveur de courrier.

Lire les messages

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

Suppr. mess. boîte récep.

Permet à un superviseur de supprimer un seul message de la boîte de réception. Une fois un message supprimé, il est impossible de le récupérer.

Suppr. tous messages

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

Activation du mode formation

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

En mode Formation, vous ne pouvez pas :

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

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Mode Formation.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes (NON ou OUI).

Pour quitter le mode Formation, répétez les étapes ci-dessus. Le message Mode Formation fermé s'affiche et le mot DÉMO disparaît de l'arrière-plan des écrans du bureau et du menu principal.

Visualisation du niveau de pile (HSPA et Wi-Fi seulement)

Utilisez cette option pour afficher le niveau de charge actuel de la pile et les paramètres associés à celle-ci. Il s'agit d'une icône statique qui affiche le niveau de charge actuel et les paramètres concernant l'icône de la pile.

Vous devez appeler le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** pour changer tout paramètre relatif à l'affichage de l'information concernant la pile.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Indicateur charge pile.
 - **Courant**
Il s'agit du niveau de charge actuel affiché sous forme de pourcentage.
 - **Icône batt. rouge**
Il s'agit du pourcentage de charge à partir duquel l'icône de pile à l'écran sera rouge.
 - **Icône clignotante**
Il s'agit du pourcentage de charge à partir duquel l'icône de pile à l'écran clignotera.

Activation des invites vocales du terminal (HSPA et Wi-Fi)

Le terminal est en mesure de donner certaines invites vocales au client. Vous devez téléphoner au Service d'assistance au **1 800 363-1163** afin d'activer cette fonctionnalité.

Vous pouvez utiliser les invites vocales suivantes :

- Retirer la carte

Reçus

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

Réimpression du reçu

Utilisez cette option pour réimprimer un reçu existant.

1. Bureau → Main principal → **Réimprimer**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :
2. Choisissez l'une des options suivantes (**Dernier reçu**, **Reçu antérieur** ou **Rapport de fermeture de journée**).

Dernier reçu

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).
- b) Le dernier reçu est réimprimé.

Reçu antérieur

- a) Pour réimprimer un reçu, **glissez la carte de crédit/débit** avec laquelle la transaction a été effectuée.
- b) **Sélectionnez la transaction** dont vous voulez réimprimer le reçu et appuyez sur **OK**.
- c) Sélectionnez **PRÉCÉDENT** ou **IMPRIMER**. Si vous sélectionnez **IMPRIMER**, le reçu s'imprime à nouveau.

Rapport de fermeture de journée

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).
- b) Le rapport de fermeture de journée est réimprimé.

Bannière de reçu (HSPA et Wi-Fi)

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

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

1. Bureau → Main principal → **Admin** → Bannière de reçu.
2. Souhaitez-vous régler votre bannière de reçu? (**NON** ou **OUI**)

3. Entrez le nombre de lignes, puis appuyez sur **OK**. Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.

Ligne n°

- a) Choisissez la taille de police pour cette ligne (**SIMPLE** ou **DOUBLE**). La limite de la police de taille simple est de 26 caractères, et celle de la police de taille double est de 20 caractères.
- b) Entrez le **message de votre bannière** de reçu et appuyez sur **OK** lorsque vous avez terminé.
- c) Cette étape se répétera le même nombre de fois que le nombre de lignes de bannière que vous avez sélectionné. Quand vous aurez terminé l'entrée de la bannière de reçu, appuyez sur **OK** sans entrer d'autre caractère.

Téléchargements

Téléchargement du logiciel

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

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Téléchargement logiciel.
2. Sélectionnez **CONTINUER** pour poursuivre.
 - a) Le téléchargement débute. N'interrompez pas le téléchargement une fois qu'il a commencé, sinon votre terminal pourrait cesser de fonctionner.
 - b) Le terminal imprimera un rapport.
 - c) Lorsque le terminal redémarre et l'écran de veille réapparaît, le téléchargement est terminé.

Téléchargement des paramètres

Cette option télécharge des paramètres de fonctionnement du terminal à partir des hôtes TD.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Téléchargement de paramètres → Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte 2
2. Choisissez l'une des options suivantes (Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte 2).

Téléchargement hôte 1 met à jour tous les éléments relatifs à l'information financière (types de cartes, types de transactions, clés Interac).

Téléchargement hôte 2 met à jour tous les éléments relatifs à l'information non financière (cartes cadeaux et cartes de fidélité).

Téléchargement hôte 1

- a) a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).

Téléchargement hôte 2

- b) Sélectionnez l'une des options suivantes (**COMPLET** ou **PARTIEL**). Vous avez le choix entre un téléchargement complet ou partiel.

Complet : télécharge toute l'information sur le terminal.

Partiel : ne télécharge que l'information modifiée par le Service d'assistance.

Communications

Changer le type de connexion IP (Tout-en-un)

Utilisez cette option pour attribuer une adresse IP dynamique (DHCP) ou IP statique à votre terminal.

1. Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Communications → Configuration du type de connexion.
2. Choisissez l'une des options suivantes (**IP statique** ou **DHCP**).

IP statique

- a) Saisissez l'**adresse IP** et appuyez sur **OK**. L'adresse IP statique est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
- b) Saisissez l'**adresse du masque sous-réseau** et appuyez sur **OK**. Le masque sous-réseau est fourni par votre fournisseur de services Internet (FSI) et il contient 12 chiffres.
- c) Saisissez l'**adresse de la passerelle par défaut** et appuyez sur **OK**. L'adresse de la passerelle par défaut est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
- d) Saisissez l'**adresse DNS** et appuyez sur **OK**. L'adresse DNS est fournie par votre fournisseur de services Internet (FSI) et elle contient 12 chiffres.
- e) Est-ce exact? (**CORR / corriger** ou **OK / confirmer**)?

DHCP

- a) Le système détectera votre adresse IP, puis vous ramènera au menu précédent.

Dépannage

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

Codes d'erreur

Codes d'erreur "A"	Explication	Mesures à prendre
Aucune correspondance	Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	<ul style="list-style-type: none"> Réessayez ou entrez d'autres données.
Aucune réponse de l'hôte	Délai d'inactivité du terminal écoulé, attente trop longue avant la réponse de l'hôte.	<ul style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche d'annulation, puis essayez de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Aucune transaction trouvée	Aucune transaction ne correspond aux critères entrés.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez d'autres données.
Codes d'erreur "B"	Explication	Mesures à prendre
Boîte de réception vide	La boîte de réception ne contient aucun message.	—
Codes d'erreur "C"	Explication	Mesures à prendre
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	<ul style="list-style-type: none"> Glissez la carte plus rapidement.
Carte retirée trop rapidement Essayer de nouveau	La carte à puce a été retirée du terminal avant que la transaction soit terminée.	<ul style="list-style-type: none"> Traitez la transaction de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer celle-ci tant que le terminal ne lui aura pas demandé de le faire.
Code déjà existant	Le code entré existe déjà sur le terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un autre code.
Code/mot de passe non valide	La combinaison Code/Mot de passe entrée ne correspond à rien dans le registre du terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez la combinaison de nouveau ou entrez-en une autre.
Code non valide	Le code d'utilisateur est introuvable sur le terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un code valide.
Codes d'erreur "D"	Explication	Mesures à prendre
Date d'expiration non valide	La date d'expiration sur la carte n'est pas valide.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez une date d'expiration valide. <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> Demandez un autre mode de paiement au client.

Codes d'erreur "D"	Explication	Mesures à prendre
Date non valide	La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez une date valide.
Déjà en mode Formation	L'utilisateur a tenté d'entrer en mode Formation alors qu'il était déjà activé.	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivez en mode Formation ou répétez les étapes et quittez le mode

Codes d'erreur "E"	Explication	Mesures à prendre
Échec de fermeture de lot Fermeture de jour ouvrable non terminée	Le terminal n'a pas réussi à terminer une transaction de fermeture de lot pendant la fermeture de la journée.	<ul style="list-style-type: none"> Tentez de nouveau de faire la transaction de fermeture de journée. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Erreur de carte Essayer de nouveau	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	<ul style="list-style-type: none"> Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau en vous assurant qu'elle est bien entrée. Si le problème se reproduit, demandez au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement.
Erreur de carte Utiliser la bande magnétique	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	<ul style="list-style-type: none"> Retirez la carte du lecteur de puce, puis glissez-la dans le lecteur de bande magnétique.
Erreur de traitement	Le terminal a rencontré une erreur en tentant de traiter une transaction par carte à puce.	<ul style="list-style-type: none"> Faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, demandez un autre mode de paiement. Si le problème se produit avec plusieurs cartes à puce, communiquez avec le Service d'assistance.
Erreur interne Téléphonnez au Service d'assistance AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC	Le terminal a rencontré une erreur irrécupérable. AA..... remplace le nom du composant NN..... remplace l'information sur l'application CC.....remplace le code d'erreur	<ul style="list-style-type: none"> Appelez le Service d'assistance et fournissez l'information affichée à l'écran.

Codes d'erreur "F"	Explication	Mesures à prendre
Ferm jour ouvr bien	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions stockables en un jour ouvrable. OU La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximal de jours pendant lesquels elle peut rester ouverte.	<ul style="list-style-type: none"> Vous devez procéder à une fermeture de journée dès que possible pour permettre au terminal de continuer le traitement de transactions.
Fermer le lot bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pour un lot.	<ul style="list-style-type: none"> Vous devez procéder à une fermeture de lot avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer le traitement de transactions.
Fermeture de jour ouvrable déjà complétée	La transaction de fermeture de journée a déjà été complétée avec succès.	—
Fonction non autorisée	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	<ul style="list-style-type: none"> S'il vous la faut, communiquez avec le Service d'assistance.
Codes d'erreur "H"	Explication	Mesures à prendre
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez une heure valide.
Codes d'erreur "I"	Explication	Mesures à prendre
Impossible de fermer le lot préaut. non compl	Le terminal est configuré de sorte qu'il faut terminer les transactions préautorisées avant de pouvoir fermer un lot.	<ul style="list-style-type: none"> Terminez toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermez le lot.
Impossible fermer jour ouvrable préaut. non compl	Le terminal est configuré de sorte qu'il faut terminer les transactions préautorisées avant de pouvoir fermer une journée.	<ul style="list-style-type: none"> Terminez toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermez la journée.
Impossible de rétablir le numéro de facture à 1 en mode manuel	L'entrée du numéro de facture est réglée à Saisie manuelle et cette option n'est pas autorisée sous ce mode.	<ul style="list-style-type: none"> Appelez le Service d'assistance si vous souhaitez changer le mode d'entrée pour Automatique.
Codes d'erreur "J"	Explication	Mesures à prendre
Jr ovr fer Fer jr ovr	Le nombre maximal de transactions stockables sur le terminal en un jour ouvrable a été atteint.	<ul style="list-style-type: none"> Vous devez procéder à une fermeture de journée pour permettre au terminal de continuer le traitement. Une fois que ce message est affiché, seules les transactions administratives et les transactions de fin de préautorisation peuvent être effectuées.

Codes d'erreur "L"	Explication	Mesures à prendre
L'entrée doit être supérieure à zéro	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez une valeur supérieure à zéro.
La valeur entrée doit être d'au moins 1 caractère	Aucune donnée n'a été entrée dans un champ obligatoire.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez au moins 1 caractère.
La valeur entrée doit être d'au moins 3 caractères	Moins de 3 caractères ont été entrés.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez au moins 3 caractères.
La valeur entrée doit être d'au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez au moins 9 caractères.
La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles.	Les données entrées ne sont pas comprises dans la plage de valeurs requise.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez les données de nouveau.
Le client doit insérer sa carte à puce	Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique du terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Insérez la carte dans le lecteur de puce du terminal.
Le montant du retrait dépasse la limite	Le montant de retrait entré dépasse le montant maximal autorisé sur ce terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un montant inférieur à la limite de retrait.

Codes d'erreur "M"	Explication	Mesures à prendre
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction.	<ul style="list-style-type: none"> Vérifiez vos connexions, puis faites une nouvelle tentative. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. S'il n'y a aucune intensité de signal, redémarrez le point d'accès en débranchant et en rebranchant le cordon d'alimentation. Attendez deux minutes, puis revérifiez l'intensité du signal. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation puis essayez de nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction (vers la tour/l'hôte Bell Mobilité).	<ul style="list-style-type: none"> Appuyez sur Annuler et essayez de nouveau.
Montant 0,00 \$ non autorisé	Il faut entrer un montant supérieur à 0,00.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un autre montant, puis appuyez sur OK.
Mot de passe non valide	L'exécution de la transaction de fermeture de note a été tentée sur une note qui n'a pas été facturée.	<ul style="list-style-type: none"> Traitez une transaction de note de facture pour le numéro de facture entré.

Codes d'erreur "N"	Explication	Mesures à prendre
Nbre maximal d'entrées atteint	Le nombre maximal de codes d'utilisateur (100) a été atteint.	<ul style="list-style-type: none"> Pour entrer d'autres codes, vous devez d'abord en supprimer quelques-uns.
Non autorisé	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée.	<ul style="list-style-type: none"> Essayez un autre type de carte. Si la transaction est censée être configurée pour le terminal, appelez le Service d'assistance.
Non autorisé s'il reste des transact. différées	Une fonction ne peut pas être exécutée s'il y a transaction différée (préautorisation, transactions dans le lot ouvert, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> Traitez les transactions différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction.
Non complétée	La transaction ou la fonction tentée a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> Faites une nouvelle tentative. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Non-correspondance des mots de passe	La confirmation du mot de passe ne concorde pas avec le mot de passe initial entré.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez de nouveau la confirmation du mot de passe.
Non en mode Formation	L'utilisateur n'est pas en mode Formation alors qu'il tente de quitter ce mode.	—
Numéro hors plage (1 à 9)	Le nombre entré n'est pas dans la plage des lignes d'impression permises pour la bannière de reçu.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un numéro valide.
Numéro hors plage (1 à 65535)	Le numéro de port entré n'est pas dans une plage valide.	<ul style="list-style-type: none"> Entrez un numéro valide.
Note déjà facturée	On a tenté d'exécuter la transaction de facturation de note pour une transaction qui a déjà été facturée.	—
Note déjà fermée	On a tenté d'exécuter la transaction de fermeture de note pour une transaction de note non complétée qui a déjà été fermée.	—
Codes d'erreur "P"	Explication	Mesures à prendre
Pas disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	<ul style="list-style-type: none"> Réessayez.

Codes d'erreur "R"	Explication	Mesures à prendre
Reçu non imprimé! Prenez l'empreinte de la carte et remplissez la facture de vente	La transaction a été approuvée, mais le terminal ne peut pas imprimer un reçu.	<ul style="list-style-type: none"> Prenez une empreinte manuelle de la carte, enregistrez le code d'autorisation, puis faites
Refusé	Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce terminal.	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez une autre carte.
Refusé Utiliser la bande magnétique	La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas été configuré pour les cartes à puce.	<ul style="list-style-type: none"> Faites glisser la carte sur le terminal. Si le type de carte est censé être configuré pour les cartes à puce, appelez le Service d'assistance.
Réinitialis. no fact. interdite avec préaut. non compl	On a tenté de réinitialiser le numéro de facture, mais le terminal contient des préautorisations ouvertes.	<ul style="list-style-type: none"> Terminez les transactions préautorisées, puis réinitialisez le numéro de facture.
Réinitialiser la date et l'heure à partir du menu principal	Le terminal nécessite la synchronisation de sa date et de son heure avec celles de l'hôte.	<ul style="list-style-type: none"> Exécutez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.

Codes d'erreur "T"	Explication	Mesures à prendre
Tableau des codes vide	Aucun code n'est défini dans le terminal.	—
Téléchargement de l'hôte 1 non complété	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 et le téléchargement a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> Tentez de télécharger à partir de l'hôte 1 de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Téléchargement de l'hôte 2 non complété	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 et le téléchargement a échoué.	<ul style="list-style-type: none"> Tentez de télécharger à partir de l'hôte 2 de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Télécharger les paramètres de l'hôte 1 en premier	Le terminal nécessite un téléchargement des paramètres de l'hôte 1.	<ul style="list-style-type: none"> Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger tous les paramètres de l'hôte 2 en premier	Le terminal nécessite un téléchargement de tous les paramètres de l'hôte 2.	<ul style="list-style-type: none"> Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
Traitement de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	--
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	--
Transaction déjà annulée	On a tenté d'annuler une transaction pour une transaction qui a déjà été annulée.	--

Codes d'erreur "T"	Explication	Mesures à prendre
Transaction déjà complétée	On a tenté de compléter une transaction de préautorisation pour une transaction de préautorisation qui a déjà été complétée.	—
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez un autre type de carte ou de transaction.

Codes d'erreur "V"	Explication	Mesures à prendre
Vérifier imprimante	L'imprimante n'est pas prête à l'impression.	<ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que l'imprimante contient du papier et que son couvercle est bien fermé.

Dépannage matériel

Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Mesures requises
Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation puis essayez de nouveau	<ol style="list-style-type: none"> Il y a eu un échec de communication après l'initiation de la transaction. Appuyez sur Annuler et essayez de nouveau.
Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce	<ol style="list-style-type: none"> Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte.
L'écran d'affichage est vide	<p>Tentez ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur n'importe quel bouton du terminal pour voir s'il est en mode d'économie d'alimentation. (Tous) Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique. (Tout-en-un) Placez le terminal sur la base de chargement si la pile est épuisée. (HSPA et Wi-Fi seulement)
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none"> Essayez de passer la carte plus rapidement ou plus lentement, ou du haut du lecteur vers vous. Demandez un autre mode de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte défectueux.
Aucune impression n'est effectuée	<ol style="list-style-type: none"> Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si c'est le cas, vérifiez que le papier est correctement installé.
L'imprimante bloque	<ol style="list-style-type: none"> Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.
L'écran est trop clair ou trop sombre	<ol style="list-style-type: none"> Ajustez la luminosité pour qu'elle convienne à l'éclairage l'endroit où se trouve le terminal.

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

Tout-en-un

1. Assurez-vous que la prise électrique fonctionne.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans la prise électrique.
3. Réinsérez le câble d'alimentation dans le port d'alimentation du concentrateur et tournez-le doucement vers la droite jusqu'à ce qu'il s'enclenche.
4. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans le terminal.
5. Mettez le terminal en marche.

HSPA et Wi-Fi

1. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans la prise électrique.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans le terminal ou la base de chargement.
3. Vérifiez que l'icône de chargement s'affiche sur l'écran du terminal.

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

Le signal du réseau sans fil HSPA est représenté par l'icône  dans le coin supérieur droit de l'écran. Si l'icône est rouge, le terminal n'arrive pas à établir de connexion au réseau.

Votre environnement a-t-il changé?

1. Les changements physiques apportés aux locaux de votre entreprise, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil électronique, pourraient réduire l'intensité du signal et empêcher la connexion.
2. Il est également possible qu'un changement à l'extérieur de vos locaux, comme un nouvel édifice ou une nouvelle structure, influence l'intensité du signal. Tentez de placer votre terminal à différents endroits dans vos locaux pour vérifier s'il peut se connecter à partir d'un nouvel emplacement. Le voyant deviendra vert lorsqu'il se connectera.

Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle? (Tout-en-un et Wi-Fi)

L'icône de déconnexion d'Internet  s'affichera seulement sur l'écran du terminal **tout-en-un** ou **Wi-Fi** lorsqu'il y a un problème de connexion Internet.

1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-la à l'aide d'un autre appareil.
2. Votre câble Internet est-il branché correctement? Débranchez-le et rebranchez-le.
3. Votre modem ou routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez et rebranchez votre modem ou routeur et attendez trois à quatre minutes.

Pourquoi l'intensité du signal du terminal est-elle faible? (HSPA et Wi-Fi)

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



Vérifiez ce qui suit pour régler le problème :

1. Votre environnement a-t-il changé? (HSPA et Wi-Fi)

Les changements apportés aux locaux de votre entreprise, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil électronique près de votre terminal ou entre le point d'accès et le terminal, peuvent réduire l'intensité du signal sans fil.

2. Votre point d'accès ou votre répéteur fonctionne-t-il? (Wi-Fi seulement)

- a) Assurez-vous que le point d'accès est bien branché dans une prise électrique.
- b) Resserrez l'antenne dans le port de l'antenne situé à l'arrière du point d'accès ou du répéteur avec vos doigts.
- c) Corrigez l'angle de l'antenne pour voir si cela améliore le signal reçu par le terminal.

Annexes

Équipement perdu ou volé

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec les services de soutien aux commerçants TD pour signaler l'incident. (volé ou perdu)
2. Communiquer avec la police pour remplir un rapport. (volé seulement)

What should I do when the police arrive regarding the stolen device?

If a police officer arrives on site please record the following:

- Officer's name
- Officer's contact information
- Officer's jurisdiction
- Stolen device's serial number

The officer should provide you with a **report number**. After obtaining the above from the officer, please contact the TD Merchant Solutions Help Desk and provide this information so that you can receive a replacement device.

Please see the template below to ensure that you record all the required information.

Police Information	
Name	_____
Jurisdiction	_____
Contact Information	PH# _____ EXT # _____
	FAX# _____
	Email _____
Report Number	_____
Device Information	
Serial Number of the Stolen Device	_____

Transaction shortcuts

Mesure	Icône	Navigation
Ouverture/fermeture de session		Bureau → Fermeture session
Achat (Crédit/débit)		Bureau → Achat
Achat (téléphone/correspondance)		Bureau → Menu principal → Achat (Corr./tél)
Passation imposée		Bureau → Menu principal → Débit/Crédit → Passation imposée puis : <ul style="list-style-type: none"> • Achat • Préautorisation • Achat par téléphone • Achat par
Remboursement		Bureau → Menu principal → Débit/Crédit → Remboursement
Annulation		Bureau → Annuler
Lancement de préautorisation		Bureau → Préautorisation
Facturation d'une préautorisation		Bureau → Préautorisation complétée
Rapports		Bureau → Main Menu → Rapports puis : <ul style="list-style-type: none"> • Rapports jour ouvrable • Rapports de lot • Rapports personnalisés • Rapports de cartes-cadeaux
Fermeture de journée		Bureau → Jour fin

Entrée de lettres et de caractères spéciaux

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

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

Soins des terminaux

Chargement des terminaux (HSPA et Wi-Fi)

À la fin de la journée, il est judicieux d'effectuer une rapide inspection du terminal pour s'assurer qu'il sera prêt pour le jour ouvrable suivant.

Chargement de votre terminal HSPA ou Wi-Fi

1. Si le voyant de la pile est rouge, assurez-vous que la pile est suffisamment chargée ou qu'elle est en cours de chargement.



2. Lorsque vous rechargez le terminal, vérifiez ce qui suit :
 - Le câble de chargement est complètement inséré à l'arrière de la base de chargement ou du terminal
OU
 - Le terminal est correctement placé dans la base de chargement optionnelle

3. Lorsque le terminal est en cours de chargement, vous voyez une icône dans le coin supérieur droit.



Rangement des terminaux

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

Entretien des terminaux

- Ne les placez pas sur une surface magnétisée – cela pourrait entraîner une défaillance.
- Nettoyez-les régulièrement à l'aide d'un linge humide afin que rien ne coule dans les composants internes.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par la TD pour nettoyer les lecteurs de cartes à puce et de cartes magnétiques.

Changer le papier

1. Appuyez sur le **bouton du compartiment pour le papier** dans le coin supérieur gauche du terminal pour ouvrir le couvercle et enlever le tube vide du rouleau de papier.
2. Déballiez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans le compartiment de sorte que l'extrémité libre du papier se déroule du dessous du rouleau vers vous.
3. Appuyez sur le couvercle jusqu'à ce qu'il s'enclenche, et assurez-vous que le papier dépasse suffisamment du compartiment de façon à toucher le haut de l'écran du terminal.

Information sur le centre d'appels

Veillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

Autorisation :

En tout temps, jour et nuit

Questions à propos du terminal :

En tout temps, jour et nuit

Questions générales sur les commerçants :

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

Fournitures d'imprimante et d'équipement :

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

Centre de ressources

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et de fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation au www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources

