

# TD Génération

Guide du commerçant More Rewards

## Du TD Generation

- Tout-en-un, HSPA et Wi-Fi
- Portal avec clavier NIP
- Portal 2 avec clavier NIP



© 2016 Banque Toronto-Dominion

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

AVIS

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

# Sommaire

À qui s'adresse ce guide? .....	1
Cartes More Rewards.....	1
Transactions financières .....	1
Achat (crédit, débit, comptant).....	1
Achat par téléphone ou par courrier .....	2
Imposer une transaction après l'achat .....	3
Annulation .....	3
Remboursement .....	4
Reçus.....	5
Points More Rewards.....	5
Administration et configuration.....	5
Téléchargement de transaction .....	5
Dépannage .....	5



## À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions offrant des points Récompenses More RewardsMD dans le cadre de vos activités quotidiennes. Les renseignements contenus dans ce guide s'appliquent exclusivement aux transactions More Rewards. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de votre terminal, consultez le Guide du commerçant en ligne au [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources).

## Cartes More Rewards

Vous devez vous inscrire pour accepter les cartes More Rewards de vos clients. Si vous voulez le faire, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

Pour effectuer une transaction More Rewards, vous devez utiliser l'icône appropriée afin que la transaction soit traitée correctement. L'icône de la carte de récompense qui s'affiche peut être différente en fonction du terminal TD Génération utilisé.

### Transaction

Tout-en-un, HSPA, Wi-Fi, Portal avec clavier NIP  
et Portal 2 avec clavier NIP

Icône More Rewards



## Transactions financières

- Selon les paramètres de votre terminal, vous pourriez devoir entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur afin de conclure toute transaction.
- Si le reçu comporte une ligne de signature, le client doit le signer.
- La fonction de saisie manuelle du numéro de carte de fidélité peut être désactivée afin d'améliorer la sécurité de votre entreprise. Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour modifier ces paramètres.

Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions More Rewards suivantes :

### Achat (crédit, débit, comptant)

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 courrier, utilisez les directives pour *Achat par téléphone ou par courrier*. L'utilisation d'une mauvaise transaction d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires.

1. Appuyez sur l'icône **Achat** ou **Argent**.
2. Entrez le **montant total en dollars** sur le terminal et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser**, **Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.  
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.

#### Glisser

- a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.

### Entrée manuelle

a) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.

4. Sélectionnez la méthode de paiement : **Crédit / Débit** ou **Comptant**.

### Crédit ou débit

a) Suivez le processus de transaction standard pour toutes les transactions par carte de crédit ou de débit.

### Comptant

a) Confirmer le montant : **flèche Retour** ou **OUI**.

b) Percevez l'argent pour l'achat.

Si vous percevez le montant exact, touchez **TERMINER** et allez à l'étape 5.

Si vous percevez plus que ce dont vous avez besoin, touchez **MODIFIER** et allez à l'étape c.

c) Entrez le montant payé et touchez **OK**.

d) Confirmez le montant entrée : **PRÉCÉDENT** ou **OK**.

5. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant un message d'approbation. Si la carte de crédit a été glissée ou si le numéro de carte a été entré manuellement, le client **doit** signer le reçu.

6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Achat par téléphone ou par courrier

- Ces directives concernent les achats où la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente au moment de l'achat, consulter *Achat par carte de crédit*. L'utilisation d'une mauvaise transaction d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires.
- Effectuer des transactions en l'absence de la carte comporte des risques. Assurez-vous de suivre toutes les mesures de sécurité disponibles pour les achats par téléphone ou courrier.

1. Appuyez sur l'icône **Achat par téléphone / courrier**.

2. Entrez le **montant total en dollars** sur le terminal et touchez **OK**.

3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.

4. Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**.

5. Entrez le **numéro de compte** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.

6. Entrez la **date d'expiration** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.

7. Entrez le **code de vérification** sur le terminal et touchez **OK**.

8. L'écran montre que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.

9. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Imposer une transaction après l'achat

Cette option est seulement utilisée en raison d'un problème de communication ou si l'imposition d'une transaction après l'achat 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 l'icône **Imposer une transaction après l'achat**.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser**, **Entrée manuelle** ou touchez **Sauter**.  
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.

### Glisser

- a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.

### Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et touchez **OK**.
5. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser**, ou **Entrée manuelle**.

### Insérer

- a) Insérez la carte dans le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 6.

### Glisser

- a) Glissez la carte sur le clavier d'identification personnelle. Allez 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) Entrez le **code de vérification** sur le terminal et touchez **OK**. Allez à l'étape 6.
6. L'écran montre que la transaction est approuvée, puis le reçu s'imprime.
7. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Annulation

Il n'y a pas de commandes More Rewards à l'écran pour les transactions, car tous les renseignements seront mis à jour au moyen du numéro de suivi.

# Remboursement

Effectuez une transaction de remboursement lorsqu'un remboursement doit être accordé au client.

Les remboursements sur carte de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les remboursements sur carte de débit pour votre terminal, communiquez avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

1. Appuyez sur l'icône **Remboursement**.  
ou  
Appuyez sur l'icône **Transactions comptant** → Remboursement comptant.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte More Rewards : **Glisser, Entrée manuelle** (carte de crédit seulement) ou touchez **Sauter**.  
Si vous touchez **Sauter**, vous suivrez le processus de transaction ordinaire.

## Glisser

- a) Le client glisse sa carte More Rewards sur le clavier d'identification personnelle. Allez à l'étape 4.

## Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte More Rewards** et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer / Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle** (carte de crédit seulement).

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

- a) Le client **insère** ou **glisse** sa carte. Allez à l'étape 5.

## Carte de crédit ou de débit sans contact

- a) Le client **pass**e sa carte dotée de la fonction sans contact sur l'écran. Allez à l'étape 5.

## Carte de crédit manuelle

- b) Entrez le **numéro de compte** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
- c) Entrez la **date d'expiration** sur le clavier d'identification personnelle et appuyez sur **OK**.
- d) Ce remboursement concerne-t-il un **achat par téléphone / par courrier (NON ou OUI)**?  
Si vous avez sélectionné **NON**, continuez ci-dessous.  
Si vous avez sélectionné **OUI**, allez à l'étape 5.
- e) Une impression manuelle de la carte est nécessaire. Voulez-vous continuer (**NON** ou **OUI**)?  
Si vous avez sélectionné **NON**, la transaction sera annulée.  
Si vous avez sélectionné **OUI**, imprimez la carte et allez à l'étape 5.
5. Cet 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** pour terminer le remboursement.

## Reçus

### Exemples de reçus

La seule différence entre un reçu ordinaire et un reçu More Rewards est le logo MORE REWARDS et le numéro de compte masqué. Sinon, les reçus sont identiques.



## Points More Rewards

Les clients peuvent vérifier leur solde de points au [morewards.ca](http://morewards.ca).

## Administration et configuration

### Téléchargement de transaction

La nouvelle fonctionnalité suivante vous permet de télécharger manuellement vos transactions More Rewards. Cette fonction est maintenant effectuée durant vos transactions de fermeture de journée.

1. Tappuyez sur l'icône **More Rewards**.
2. Sélectionnez **Téléchargement de transaction**. Toutes les transactions More Rewards stockées seront maintenant envoyées en traitement.

## Dépannage

Codes d'erreur	Explication	Action requise
<code d'erreur> Téléchargement des transactions MORE REWARDS non terminé!	Votre terminal a éprouvé un problème lors du téléchargement des renseignements More Rewards.	Effectuez un téléchargement de transaction.
<code d'erreur> Téléchargement des transactions MORE REWARDS non terminé! Réessayez à partir du menu	Un problème est survenu lors du téléchargement des transactions More Rewards lors du processus de fin de journée.	Effectuez un téléchargement de transaction.
Limite atteinte! Téléchargez les transactions MORE REWARDS à partir du menu!	Le terminal peut conserver un maximum de 1 500 transactions More Rewards avant qu'un téléchargement ne soit nécessaire.	Effectuez un téléchargement de transaction.
Aucune transaction trouvée	Le terminal n'a aucune transaction More Rewards à télécharger.	



# Renseignements sur le service d'assistance

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

## *Autorisation :*

24 h/24, 7 j/7

## *Demandes de terminal :*

24 h/24, 7 j/7

## *Demandes générales des commerçants :*

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

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

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

## Portail de documentation

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

