

# TD Génération

Guide de démarrage rapide



Pour le TD Génération :

- 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.

## RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant .....

Numéro du commerçant .....

# Sommaire

<b>À propos de ce guide .....</b>	<b>1</b>
Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant .....	1
<b>Le Portal 2 avec clavier NIP .....</b>	<b>1</b>
Le terminal .....	2
<i>Navigation</i> .....	2
Le clavier NIP .....	2
Écrans du terminal .....	3
<i> Icônes</i> .....	3
<i>Écrans d'attente et icônes</i> .....	4
<i>Écrans d'accueil et icônes</i> .....	5
<i>Navigation</i> .....	5
Le concentrateur de communications .....	5
<b>Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte ...</b>	<b>6</b>
Sécurité du terminal .....	6
<i>Administration du terminal</i> .....	6
<i>Fonctionnalités et sécurité du terminal</i> .....	7
Prévention de la fraude .....	9
<i>Transactions par carte de crédit entrées manuellement</i> .....	9
<i>Passation imposée désactivée par défaut</i> .....	10
<i>Appel pour autorisation</i> .....	10
<i>Stockage des reçus des titulaires de cartes</i> .....	10
<b>Transactions financières .....</b>	<b>11</b>
Types de cartes acceptées .....	11
Achat par carte de crédit .....	11
Achat par carte de débit .....	13
Annulation .....	14
Remboursement .....	14
Achat par téléphone ou par courrier .....	15
Imposer une transaction après l'achat .....	16
Rappel de transaction .....	16
Achat par téléphone ou par courrier .....	17
Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance .....	18
Reçus .....	18
<i>Options d'impression des reçus</i> .....	18
<i>Réimpression des reçus</i> .....	19
<i>Exemples de reçus</i> .....	19

Suite à la page suivante

Fonctions de journée ouvrable .....	21
<i>Effectuer la fermeture de la journée</i> .....	21
<i>Réimprimer le rapport de fermeture de journée</i> .....	21
<b>Production de rapports</b> .....	<b>22</b>
Rapports de jour ouvrable .....	22
Rapports de lot .....	23
Rapports personnalisés .....	23
<b>Administration</b> .....	<b>24</b>
Ajustement du volume du terminal .....	24
Ajustement du volume du clavier NIP .....	24
<b>Dépannage</b> .....	<b>24</b>
Quels problèmes puis-je facilement résoudre? .....	24
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas? .....	25
Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle? .....	25
Pourquoi l'icône de déconnexion du clavier NIP s'affiche-t-elle? .....	25
<b>Référence</b> .....	<b>26</b>
Rangement des terminaux .....	26
Entretien des terminaux.....	26
Changer le papier .....	26

# À propos de ce guide

Ce guide se veut une introduction à votre solution TD Génération et traite des fonctionnalités du matériel, de la réalisation des transactions financières, des fonctionnalités administratives ainsi que du dépannage relatifs à celle-ci. Pour en savoir plus sur son utilisation et ses caractéristiques, consultez notre documentation en ligne au [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources).

## Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

### Guide de démarrage rapide brochures

- *Comment prévenir la fraude*
- *Si vous avez un problème ou une préoccupation*

### Feuilles d'information

- *Ce que vous devez savoir sur la rétrofacturation*

### Dispositions diverses

- Rouleaux de papier (3 + 1 dans le terminal)
- Nettoyage de la carte et instructions
- Autocollants indiquant les cartes acceptées (Visa®, MasterCard®, Discover®, American Express®, Interac® Direct Payment, etc.)

## Le Portal 2 avec clavier NIP

Le terminal est conçu uniquement pour vous, notre commerçant. Vous utiliserez le terminal pour effectuer des transactions à partir de cartes de crédit et de débit. 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 de fidélité, les cartes-cadeaux et les préautorisations, consultez notre documentation en ligne à [www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources).

Veillez noter qu'il y a deux versions de ce terminal : le Portal avec clavier NIP et le Portal 2 avec clavier NIP. Vous trouverez ci-dessous des exemples d'écran de terminal pour vous aider à déterminer la version que vous utilisez. Ce document traite du Portal 2. Si vous avez la version de matériel précédente, veuillez vous assurer de télécharger la documentation pour le Portal avec clavier d'identification.



Portal avec clavier NIP



Portal 2 avec clavier NIP

# Le terminal

1. **Bouton de compartiment pour le papier**
2. **Écran tactile**  
Toute la navigation et l'entrée des données du commerçant passent par l'écran tactile.

## Navigation

- La navigation sur le terminal se fait au moyen d'un écran tactile. Vous pouvez naviguer dans les écrans en balayant à gauche ou à droite ou en touchant une option affichée à l'écran.
- Utilisez seulement votre doigt pour toucher l'écran tactile, car les objets pourraient l'endommager.



# Le clavier NIP

Le clavier NIP est utilisé par le client pour effectuer des sélections et entrer des renseignements.

1. **Touches tirtet**  
Utilisez le  / les touches tirtet pour naviguer dans les écrans et les menus.
2. **Touches de commande**
  -  = Annuler
  -  = Correction
  -  = OK ou activer
3. **Touche du volume**  
Utilisez cette clé pour ajuster le volume du clavier NIP.
4. **Lecteurs de carte**
  - a) Fente pour cartes à puce
  - b) Cartes sans contact
  - c) Cartes magnétiques



# Écrans du terminal

## Icônes

Les icônes sur le terminal varient d'un écran à l'autre. Vous trouverez ci-dessous les icônes les plus courantes que vous utiliserez dans le cadre de vos activités quotidiennes et les écrans sur lesquels ils sont situés. Le clavier NIP n'a pas d'icônes d'interface.

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	Aide	Touchez ceci pour accéder à l'écran Aide.	✓	✓
	Menu de service	Cette icône est seulement utilisée par les techniciens de TD.	✓	-
	Panneau de contrôle	Touchez cette icône pour accéder aux paramètres d'administration et de configuration. Cette fonctionnalité du menu est abordé dans notre guide du commerçant en ligne.	-	✓
	Volume du haut-parleur	Touchez pour accéder au volume du haut-parleur du terminal.	✓	✓
	Luminosité de l'écran	Touchez ceci pour modifier la luminosité de l'écran du terminal.	✓	✓
	Courrier	Touchez pour consulter les courriels prioritaires.	✓	✓
	État de la connexion Internet	Ces icônes indiquent si votre terminal est connecté ou non à Internet. S'il n'est pas connecté, vous verrez  en haut à droite de l'icône.	Possible	Possible
	État de la connexion commutée	Cette icône indique que votre terminal est connecté par connexion commutée.	Possible	Possible
	Clavier NIP déconnecté	Cette icône indique que votre clavier NIP est déconnecté du terminal. Veuillez vérifier que votre clavier NIP est connecté de façon sécuritaire au terminal.	Possible	Possible

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	Verrouiller / Se déconnecter	Touchez ceci pour déconnecter l'utilisateur actuel ou, si vous n'utilisez pas les identifiants de connexion, touchez cette icône pour retourner à l'écran d'attente.	-	✓
	Accueil	Touchez ceci pour accéder aux écrans Accueil.	✓	✓
	Touche pour faire avancer le papier	Touchez ceci pour faire avancer le rouleau de papier.	-	✓

## Écrans d'attente et icônes

L'écran par défaut est appelé l'écran *d'attente*. Il affiche plusieurs renseignements importants et différentes façons d'avoir accès aux fonctions de votre terminal. Si vous demandez aux utilisateurs de se connecter pour utiliser le terminal, votre écran *d'attente* sera celui à gauche. Une fois le terminal déverrouillé, ou si ce dernier ne demande pas de connexion, il s'affichera comme l'écran de droite.



Terminal  
(verrouillé)



Terminal  
(déverrouillé)

## Écrans d'accueil et icônes

L'écran d'accueil montre trois icônes ou plus, qui comprennent toujours : **Achat**, **Annuler** et **Fermeture de la journée**.

- Si vos activités demandent plus de 10 types de transaction, il y aura un deuxième écran avec les icônes restantes.
- L'icône **Menu de service** est remplacée par l'icône **Panneau de contrôle**.



## Navigation

Si vous avez plus d'un écran d'accueil, vous pouvez déterminer sur lequel vous vous trouvez en regardant les deux points rouges en haut de l'écran. Le point rouge indique l'écran actif. Placez votre doigt sur l'écran tactile et balayez à gauche ou à droite pour naviguer vers l'écran désiré.

Si une icône a des sous-menus, balayez l'écran vers le haut ou le bas pour naviguer.

## Le concentrateur de communications

Le terminal Génération est doté d'un concentrateur pour mettre une alimentation et une connectivité Internet en toute simplicité. Il comprend :

- Un câble d'alimentation
  - Un port de connexion commutée
  - Un port Ethernet
- Des concentrateurs à double port sont offerts sur demande



# 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  / **la touche Accueil** →  Panneau de contrôle → Méthode 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 7 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
<b>Réglages génériques</b>			
Invites vocales	✓		
<b>Transactions financières</b>			
Achat	✓		
Achat avec pourboire	✓		
Achat par téléphone ou par courrier	✓		
Achèvement de préautorisation	✓		
Annuler	✓		

Fonctionnalité	Activer/ désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Appel pour autorisation	✓	✓	✓
Invite de retrait	✓		
Paiement	✓		
Partage de facture	✓		
Passation imposée	✓	✓	✓
Passation imposée achat	✓		
Préautorisation	✓		
Prix de fidélité	✓		
Rappel de transaction	✓		
Refund	✓		
Saisie manuelle (carte-cadeau)	✓		
Saisie manuelle (carte de crédit)	✓	✓	
Solde de carte cadeau	✓		
Transaction en argent comptant	✓	✓	✓
<b>Réglages de reçus</b>			
Impression du nom de l'opérateur	✓		
Reçus de transactions en argent comptant	✓		
<b>Fermeture de journée</b>			
Accès à la fermeture de journée		✓	
Fermeture automatique du terminal	✓		
Fermeture du lot avec une préautorisation non complétée	✓		
<b>Rapports</b>			
Accès aux rapports de lot		✓	
Accès aux rapports jour ouvrable		✓	
Accès aux rapports personnalisés		✓	
Accès aux rapports de cartes-cadeaux		✓	

Fonctionnalité	Activer/ désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Accès au menu du code d'accès de dérogation		✓	
<b>Rapports de fermeture de journée</b>			
Rapport Bilan de l'hôte		✓	
Rapport Bilan du terminal		✓	
Rapport Bilan opérateur		✓	
Rapport des détails des cartes-cadeaux par hôte		✓	
Rapport des totaux des cartes-cadeaux par hôte		✓	
Rapport Détails du terminal		✓	
Rapport Détails opérateur		✓	
Rapport rabais TD		✓	
Rapport Statut de préaut		✓	
Rapport sur les préautorisation non complétées		✓	
Rapport Totaux des retraits		✓	
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 contrepassement 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. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le Guide du commerçant.

## 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. <b>OU</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appelez immédiatement pour obtenir une autorisation.</li><li>2. Demandez une autorisation <b>CODE 10</b>. Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte frauduleuse; le <b>CODE 10</b> informe l'institution financière de cette possibilité.</li></ol>
...la signature du titulaire de carte présente sur le reçu ne correspond pas à la signature au dos de la carte <b>OU</b>	
...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](http://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 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  / la touche **Accueil** → 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 Accueil** → 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.

## 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 Accueil** → 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.

## 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 Accueil** → 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.

## 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  / la touche **Accueil** → Achat par téléphone / courrier.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Entrez le **numéro de compte** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK**.
4. Entrez la **date d'expiration** sur le clavier NIP et appuyez sur **OK** sur le clavier NIP.
5. Entrez le **code de vérification** et touchez le clavier NIP.
6. Cet écran montre que la transaction est terminée et affiche un numéro d'autorisation, puis le reçu s'imprime.
7. 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  / **la touche Accueil** → Imposer une transaction après l'achat.
2. Entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
3. Ensuite, entrez le numéro d'autorisation et appuyez sur **OK**. Veuillez noter que les numéros d'autorisation peuvent comprendre des lettres.
4. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes : **Insérer**, **Glisser**, ou **Entrée manuelle**.

## Insérer

- a) Insérez la carte dans le clavier NIP. Allez à l'étape 5.

## Glisser

- a) Glissez la carte sur le clavier NIP. Allez à l'étape 5.

## Entrée manuelle

- a) Entrez le **numéro de compte** et touchez **OK**.
- b) Entrez la **date d'expiration** et touchez **OK**.
- c) Entrez le **code de vérification** et touchez **OK**. Allez à l'étape 5.
5. L'écran montre que la transaction est approuvée, 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.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederesources).

1. Appuyez sur  / **la touche Accueil** → 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 Accueil** → 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 Accueil** → 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"><li>• Imprimer pour chaque transaction (par défaut)</li><li>• Le commerçant peut refuser les reçus individuels</li><li>• N'imprimer aucun reçu du client</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Imprimer pour chaque transaction (par défaut)</li><li>• Imprimer pour chaque transaction approuvée</li><li>• Imprimer pour les transactions qui dépassent un montant fixé</li><li>• Imprimer seulement pour une</li></ul>

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 Accueil** → 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

### Carte de crédit

### Carte de débit

Les renseignements que vous utiliserez le plus sont notés sur les reçus ci-dessous.

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 00000000000TST		
TC 0E19785C8DAA97AC		
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
(00) APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

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
<b>Total</b>		<b>\$50.00</b>
APPROUVÉ-MERCI		
Conservez cette copie pour vos dossiers Copie marchand		
Bannière de reçu Bannière de reçu		

## Type de transaction

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

## Type de carte

<b>AM</b>	American Express	<b>MD</b>	Débit Mastercard
<b>DP</b>	Débit	<b>PV</b>	Débit Visa
<b>DS</b>	Discover/Diners	<b>RC</b>	RCS
<b>JC</b>	JCB	<b>UP</b>	Union Pay*
<b>MC</b>	Mastercard	<b>VI</b>	Visa

\* Les transactions Union Pay sont abordées dans notre documentation en ligne au [www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources](http://www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources).

## Renseignements importants

Numéro de suivi	Le numéro de suivi associé à la transaction.
No repère	Le numéro de facture associé à la transaction.
No facture	Le numéro d'autorisation associé à la transaction.
No aut.	L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour une transaction. Il est important que le client signe ces reçus.
Signature une	Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être <b>Refusée</b> .

# 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 Accueil** → Fermeture de journée.
2. Confirmez que vous voulez **continuer**. Une fois le processus 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.

## *Réimprimer le rapport de fermeture de journée*

1. Appuyez sur  / **la touche Accueil** → Réimprimer.
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/Centrederessources](http://www.ServicesauxcommerçantsTD.com/Centrederessources).

## Rapports de jour ouvrable

Touchez le  / la touche **Accueil** → Rapports financiers → Rapports de jour ouvrable et sélectionnez un rapport.

Rapport	Indique...	Instructions
Détails du terminal	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> 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 <b>OK</b> .
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 <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> 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 Accueil** → Rapports → Rapports de lot et sélectionnez un rapport.

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

## Rapports personnalisés

Appuyez sur  / **la touche Accueil** → 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 <b>OK</b> .
Totaux	... les détails des transactions par type de transaction pour un maximum de 45 jours.	Entrez la <b>date/heure de début</b> et appuyez sur <b>OK</b> .
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.	Entrez la <b>date/heure de fin</b> et appuyez sur <b>OK</b> . Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.

# Administration

## Ajustement du volume du terminal

1. Appuyez sur  / l'icône **Volume du terminal**.
2. Glissez la barre de volume vers le niveau désiré et touchez **TESTER**.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, touchez le  / la **flèche de retour** pour quitter.

## Ajustement du volume du clavier NIP

1. Appuyez sur  / la touche **Volume du clavier NIP**.
2. Sélectionnez - ou + pour ajuster le volume du clavier NIP de 10 %.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, appuyez sur **Annuler** pour quitter.

# Dépannage

Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème après avoir suivi les étapes suivantes, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

## Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
L'écran est trop clair ou trop sombre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajustez la luminosité pour qu'elle convienne à l'éclairage de l'emplacement du terminal.</li></ul>
L'écran est vide	Essayez ce qui suit : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur n'importe quel bouton du terminal pour voir s'il est en mode d'économie d'alimentation.</li><li>2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique.</li></ol>
L'imprimante bloque	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.</li><li>2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est fermé correctement.</li></ol>
L'imprimante n'imprime pas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.</li><li>2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.</li></ol>

Problème	Action requise
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Essayez de passer la carte plus rapidement ou plus lentement, ou du haut du lecteur vers vous.</li> <li>2. Demandez une autre forme de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème est la première carte.</li> <li>3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de cartes problématique.</li> </ol>
Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</li> <li>2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte.</li> </ol>
Mauvaise communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touchez <b>Annuler</b> et réessayez.</li> </ul>

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

1. Assurez-vous que la prise électrique fonctionne.
2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans la prise électrique.
3. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans le terminal.
4. Mettez le terminal en marche.

## Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle?

L'icône  s'affiche seulement lorsqu'il y a un problème de connexion à 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'icône de déconnexion du clavier NIP s'affiche-t-elle?

L'icône  s'affichera seulement à l'écran du terminal s'il y a un problème de communication entre le clavier NIP et le terminal.

1. Votre clavier NIP est-il débranché du terminal? Débranchez-le et rebranchez-le.
2. Redémarrez votre terminal et vérifiez si cela résout le problème.

# Référence

## 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 composantes 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 de compartiment pour le papier** dans le coin supérieur gauche du terminal pour ouvrir le panneau et enlever le tube du rouleau de papier.
2. Déballiez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans le compartiment du papier de sorte que l'extrémité libre du papier soit orientée vers le bas et vers vous.
3. Appuyez sur le panneau jusqu'à ce qu'il s'enclenche et assurez-vous que le papier dépasse suffisamment du compartiment.

# 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)

