

TD Génération

Guide du commerçant



Du TD Generation

- 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

Bienvenue aux Solutions aux commerçants TD	1
Qui devrait utiliser ce guide?	1
Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle	1
Fonctionnalité	1
Matériel	2
Le terminal	2
<i>Navigation</i>	2
<i>Changer le rouleau de papier</i>	2
Écrans	3
<i>Icônes</i>	3
<i>Écrans d'attente et icônes</i>	4
<i>Écrans d'accueil et icônes</i>	4
Le clavier NIP	5
<i>Navigation</i>	5
Le concentrateur de communications	5
Confidentialité et sécurité du détenteur 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	10
<i>Transactions par carte de crédit entrées manuellement</i>	10
<i>Passation imposée désactivée par défaut</i>	10
<i>Appel pour autorisation</i>	10
<i>Stockage des reçus des titulaires de cartes</i>	11
Transactions financières	13
Types de cartes acceptées	13
Achat par carte de crédit	13
Achat par carte de débit	14
Annulation	15
Remboursement	16
Achat par téléphone ou par courrier	16
Imposer une transaction après l'achat	17
Rappel de transaction	17
Achat par téléphone ou par courrier	18
Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance	18
Reçus	19
<i>Options d'impression des reçus</i>	19
<i>Réimpression des reçus</i>	19
<i>Exemples de reçus</i>	20
Fonctions de journée ouvrable	21
<i>Effectuer la fermeture de la journée</i>	21
<i>Réimprimer le rapport de fermeture de journée</i>	22

Continued on next page

Production de rapports	23
Rapports de jour ouvrable	23
Rapports de lot	24
Rapports personnalisés	24
Administration et configuration.....	25
Administrer le terminal.....	25
<i>Exigences de connexion pour les fonctions du terminal.....</i>	25
Gestion des utilisateurs.....	26
Ajouter un utilisateur	26
Modifier le mot de passe.....	26
Supprimer un utilisateur	26
Liste d'utilisateurs.....	27
Méthode de connexion.....	27
Téléchargements.....	27
Téléchargement de paramètres	27
Téléchargement de logiciel	28
Rapports de configuration	28
Communications	29
Communications.....	29
Options générales	30
Mode de formation	30
Synchronisation de la date et l'heure	30
Volume du terminal.....	30
Luminosité du terminal.....	30
Courrier prioritaire	31
Volume du clavier d'identification personnelle.....	31
Langue	31
Commandes vocales.....	31
Options de reçu	32
Bannière du reçu	32
Réinitialiser le numéro de facture.....	32
Réimprimer le dernier reçu	32
Réimprimer un ancien reçu	33
Fonctions activées / désactivées par les Solutions aux commerçants TD	33
Dépannage	35
Codes d'erreur	35
Purger les transactions	41
Renseignements sur le terminal	41
Annexes.....	43
Équipement perdu ou volé.....	43
<i>Que devrais-je faire quand la police arrive concernant l'appareil volé? ...</i>	43

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. La section 1 décrit les fonctions de base du terminal. Dans la section 2, vous en apprendrez plus à propos de vos responsabilités en tant que commerçant. Les transactions financières sont abordés dans la section 3 et la section 4 traite de la production de rapports. La section 5 aborde l'administration et la configuration de votre terminal et les étapes de dépannage se trouvent à la section 6.

Qui devrait utiliser ce guide?








Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions sur un TD Génération Portal 2 avec clavier d'identification personnelle dans le cadre de vos activités quotidiennes.

Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle

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.

Veuillez noter que certaines modifications ont été apportées au matériel du terminal. La nouvelle version du matériel est dotée d'un écran tactile beaucoup plus grand que la version précédente ci-dessous, qui est dotée d'un petit écran tactile avec un pavé numérique. Si vous avez la version de matériel précédente, veuillez vous assurer de télécharger la bonne documentation pour le TD Génération Portal avec clavier d'identification personnelle.

Fonctionnalité

Nom	Terminal	Clavier d'identification personnelle
Bouton de compartiment pour le papier	✓	--
Touches de navigation	✓	--
Icône pour faire avancer le papier		--
Icônes/touches de commande	  	  
Lecteur de carte à puce	--	✓
Lecteur de piste magnétique	--	✓
Lecteur sans contact	--	✓
Communications	Par connexion commutée ou DSL	Connecté au terminal

Matériel

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.

Changer le rouleau de 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. Déballez 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.



Écrans

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. Le clavier d'identification personnelle n'a pas d'icônes d'interface.

Icône	Nom	Description	Écran d'attente	Écran d'accueil
	Aide	Touchez ceci pour accéder à l'écran <i>Aide</i> .	✓	✓
	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.	-	✓
	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	Cette icône indique votre terminal est connecté à Internet. S'il n'est pas connecté, vous verrez  en haut à droit de l'icône.	✓	✓
	État de la connexion commutée	Cette icône indique que votre terminal est connecté par connexion commutée.	Possible	Possible
	Clavier d'identification personnelle déconnecté	Cette icône indique que votre clavier d'identification personnelle est déconnecté du terminal. Veuillez vérifier que le clavier d'identification personnelle est connecté de façon sécuritaire au terminal.	Possible	Possible
	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 <i>d'attente</i> .	-	✓
	Accueil	Touchez ceci pour accéder aux écrans <i>Accueil</i> .	✓	✓
	Touche pour faire avancer le papier	Touchez ceci pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.	-	✓

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 celui de droite.



**Terminal
(verrouillé)**



**Terminal
(déverrouillé)**

Écrans d'accueil et icônes

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

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

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.

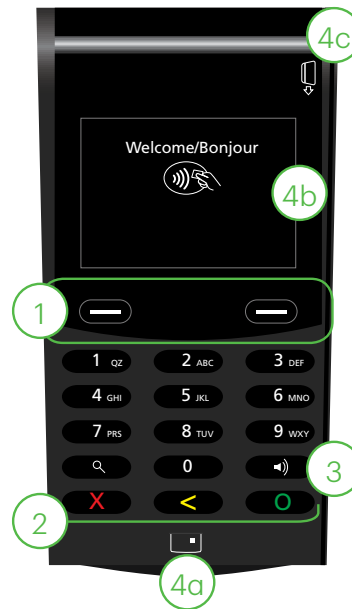
Si une icône a des sous-menus, balayez l'écran vers le haut ou le bas pour naviguer dans tout le menu.



Le clavier NIP

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

1. **Touches taret**
Utilisez le  / les **touches taret** 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



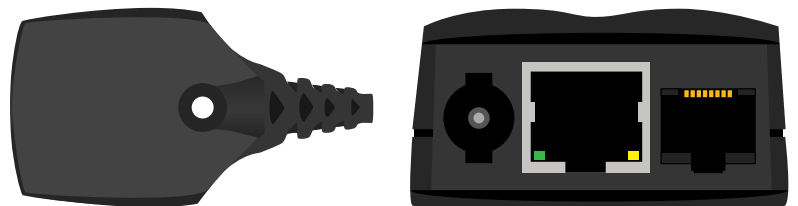
Navigation

- Touches taret : les deux  touches sont utilisées par le client pour sélectionner des options à l'écran.

Le concentrateur de communications

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

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



Confidentialité et sécurité du détenteur de carte

Veillez consulter le document sur la *confidentialité du titulaire de carte* fourni dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Il contient des renseignements importants sur vos responsabilités concernant vos clients et sur leurs renseignements personnels et transactionnels.



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 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			
Achat	✓		
Achat avec pourboire	✓		
Achat par téléphone ou par courrier	✓		
Achèvement de préautorisation	✓		
Annuler	✓		
Appel pour autorisation	✓	✓	✓
Invite de retrait	✓		
Paiement	✓		
Partage de facture	✓		
Passation imposée	✓	✓	✓
Passation imposée achat	✓		
Préautorisation	✓		
Prix de fidélité	✓		
Rappel de transaction	✓		
Refund	✓		

Fonctionnalité	Activer/désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Saisie manuelle (carte-cadeau)	✓		
Saisie manuelle (carte de crédit)	✓	✓	
Solde de carte cadeau	✓		
Transaction en argent comptant	✓	✓	✓
Réglages de reçus			
Impression du nom de l'opérateur	✓		
Reçus de transactions en argent comptant	✓		
Fermeture de journée			
Accès à la fermeture de journée		✓	
Fermeture automatique du terminal	✓		
Fermeture du lot avec une préautorisation non complétée	✓		
Rapports			
Accès aux rapports de lot		✓	
Accès aux rapports jour ouvrable		✓	
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 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		✓	

Fonctionnalité	Activer/désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Rapport sur les préautorizations 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 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. 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. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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.

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 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

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

- b) 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.

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"> • 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 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
A00000000003101001 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
A00000000003101001 INTERAC

Trace # 6
Inv. # 5
Auth # 75612 RRRN 001006006

Total \$50.00

APPROUVÉ-MERCI

Conservez cette copie pour vos
dossiers
Copie marchand

Bannière de recu
Bannière de recu

Type de transaction

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

Type de carte

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

* Les transactions Union Pay sont abordées dans notre documentation en ligne au www.SolutionsauxcommercantsTD.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 Refusée .

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/Centrederesources.

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 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 Accueil** → Rapports → Rapports de lot et 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 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 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 .
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 date/heure de fin et appuyez sur OK . Vous pouvez AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport.

Administration et configuration

Le TD Génération avec clavier d'identification personnelle vous offre de nombreuses options pour personnaliser votre terminal tout en vous aidant à administrer votre entreprise. Les fonctionnalités d'administration standard sont les suivantes :

- Gestion des utilisateurs (créer, modifier, supprimer et débloquer des identifiants)
- Mise à jour de paramètres (mettre à jour les paramètres sur votre terminal pour refléter les nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiement acceptés)
- Communications (modifications de la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activez ou désactivez ce paramètre pour apprendre à vos nouveaux employés comment utiliser ce terminal en toute sécurité)
- Reçus (modifie comment et quand ils sont imprimés)

Administrer le terminal

En utilisant le types d'utilisateur, vous pouvez aider à protéger votre terminal des transactions frauduleuses et permettre certaines fonctionnalités avancées aux employés de confiance. Vous trouverez ci-dessous une liste des types d'utilisateur disponibles et les fonctionnalités auxquels ils ont accès.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques spéciales
Superviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Peut effectuer des transactions normales • Peut configurer un identifiant d'exploitant 	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en un identifiant, un mot de passe et un nom d'utilisateur • Un maximum de 100 utilisateurs sont autorisés par terminal
Utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> • Peut effectuer des transactions financières quotidiennes normales 	<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en un identifiant, un mot de passe et un nom d'utilisateur • Un maximum de 100 utilisateurs sont autorisés par terminal

- Le superviseur est le plus haut niveau pouvant être offert et il a accès à différentes fonctions d'administration, alors ne donnez pas cet accès à n'importe qui.

Exigences de connexion pour les fonctions du terminal

Cette option vous permet de déterminer pour quelles fonctions il faut qu'un superviseur entre son identifiant de connexion et son mot de passe. Les fonctions seront seulement affichées dans la liste d'options si elles peuvent être protégées par un identifiant et un mot de passe. Les mêmes étapes sont utilisées pour désactiver les exigences d'identifiant et de mot de passe.

Veuillez communiquer avec les services de soutien pour activer cette fonctionnalité (**1 800 363-1163**).


Veuillez consulter la liste suivante des fonctions et des rapports disponibles :

Fonction	Paramètres	Explication
Rapports de lot Rapports de jour ouvrable Rapports personnalisés Fin de journée Imposer une transaction après l'achat Rapports de cartes-cadeaux Entrée manuelle d'un numéro de compte	Marche/arrêt	Active / désactive la protection du superviseur pour cette fonction.

Gestion des utilisateurs


Ajouter un utilisateur

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Ajouter un utilisateur.
2. Entrez le nouveau **nom d'utilisateur** et touchez **OK**. Il peut comporter 13 caractères.
3. Entrez le nouvel **identifiant** et touchez **OK**. Ce numéro unique peut comporter jusqu'à 5 chiffres.
4. Entrez le **nouveau mot de passe** et touchez **OK**. Il peut comporter jusqu'à 7 chiffres.
5. Entrez le **nouveau mot de passe** de nouveau et touchez **OK**.
6. Sélectionnez le niveau d'autorité pour cet utilisateur : **Exploitant** ou **Superviseur**.
7. Le nouvel utilisateur est ajouté au terminal.


Modifier le mot de passe

Cette option vous permet de modifier un mot de passe existant pour des raisons de sécurité ou personnelles. Il faut un niveau d'utilisateur plus élevé pour le modifier. Par exemple, il faudrait un superviseur pour modifier un mot de passe de superviseur ou d'exploitant.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Modifier le mot de passe.
2. Entrez l'**identifiant** pour lequel vous voulez modifier le mot de passe et touchez **OK**.
3. Entrez l'**ancien mot de passe** et touchez **OK**.
4. Entrez le **nouveau mot de passe** et touchez **OK**. Les mots de passe peuvent comporter jusqu'à 7 chiffres.
5. Entrez le **nouveau mot de passe** de nouveau et touchez **OK**.
6. Le mot de passe est maintenant modifié.


Supprimer un utilisateur

Cette option vous permet de supprimer un utilisateur existant.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Supprimer un utilisateur.
2. Sélectionnez l'**utilisateur** que vous voulez supprimer et touchez **OK**. Seul un superviseur peut supprimer un utilisateur du terminal. Vous ne pouvez pas supprimer l'utilisateur connecté à ce terminal.
3. Confirmez si vous voulez supprimer cet utilisateur (**NON** ou **OUI**).
4. L'identifiant est maintenant supprimé.


Liste d'utilisateurs

Cette option crée un rapport comprenant les détails de l'identifiant avec l'option de l'imprimer.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Liste d'utilisateurs.
2. Affichez la liste à l'écran ou affichez-la (**AFFICHER** ou **IMPRIMER**).
3. Le rapport de la liste d'utilisateurs s'affiche ou s'imprime. Chaque utilisateur sera énuméré par identifiant, nom d'utilisateur et niveau.

Méthode de connexion

Cette option vous permet de déterminer s'il faut se connecter pour accéder au terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Méthode de connexion.
2. Touchez l'une des options suivantes : **Identifiant et mot de passe** (plus sécuritaire), **Identifiant seulement** ou **Pas de connexion** (moins sécuritaire).
3. L'écran affichera la méthode que vous avez sélectionnée et confirmera la modification.

Téléchargements

Téléchargement de paramètres

Cette option télécharge les paramètres des hôtes TD pour l'opération sur le terminal.


Remarque : Cette fonction est effectuée automatiquement durant le processus de fermeture de journée. Vous trouvez ci-dessous la sorte de renseignements compris par charge téléchargement d'hôte.

Param hôte 1.DL

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour quelque chose de lié à des renseignements financiers comme les types de cartes ou les types de transactions.

Param hôte 2.DL

Utilisez cette option si vous voulez mettre à jour quelque chose de lié à des renseignements non financiers comme les paramètres du terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement des paramètres.
2. Sélectionnez le type de téléchargement que vous voulez effectuer : **Paramètres hôte 1** ou **Paramètres hôtes 2**.

Paramètres hôte 1

- a) Confirmez que vous voulez commencer le téléchargement : **NON** ou **OUI**.
- b) Le terminal commence le téléchargement et continue de fonctionner jusqu'à ce que **Téléchargement des paramètres terminé** s'affiche à l'écran. Allez à l'étape 3.

Paramètres hôte 2

- a) Sélectionnez le type de téléchargement dont il s'agit (**COMPLET** ou **PARTIEL**).


Complet : effectue un téléchargement complet qui prend plus de temps que le téléchargement partiel. Partiel : télécharge seulement les renseignements modifié par les services de soutien.

- b) Le terminal commence le téléchargement. Il affichera un compteur du pourcentage de téléchargement jusqu'à ce qu'il soit terminé quand il affiche le message **Téléchargement de l'hôte 2 terminé**.
 - c) Votre terminal redémarrera automatiquement. Allez à l'étape 3.
3. Votre terminal démarre et le téléchargement des paramètres est terminé.

Téléchargement de logiciel


Cette fonction permet au terminal de télécharger une nouvelle application logicielle depuis l'hôte à distance TD sans avoir besoin d'un technicien sur place.

- L'appareil doit rester allumé durant tout le processus.
- Vous devez fermer votre journée sur le terminal avant de télécharger le logiciel.
- Un téléchargement de logiciel peut également être initié au moyen d'une notification. Dans ce cas, le logiciel peut être téléchargé en arrière-plan dans une plage horaire déterminée (téléchargement planifié).
- Le logiciel doit être téléchargé séparément pour chaque terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → / icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement de logiciel.
2. Touchez **CONTINUER** pour poursuivre.
3. Votre téléchargement est terminé et votre terminal redémarrera automatiquement.

Rapports de configuration

Utilisez ce rapport pour imprimer un rapport de tous vos paramètres de configuration.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Rapport de configuration.
2. Sélectionnez et imprimez automatiquement l'un des rapports suivants :

Ces rapports peuvent être volumineux, alors imprimez-les à votre discrétion.

Rapports du commerçant

Vous pouvez imprimer ces rapports pour comparer les paramètres de vos différents terminaux.

- **Communications** – Un rapport s'imprimera avec tous vos paramètres de communication. Consultez page 29 pour en savoir plus sur les paramètres de communication.
- **Paramètres hôte 1** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 1 et leurs valeurs. Consultez page 27 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 1.
- **Paramètres hôte 2** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 2 et leurs valeurs. Consultez page 27 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 2.

Rapports du service de dépannage

Les rapports suivants sont généralement imprimés seulement lorsque demandés par les services de soutien.

- **Gammes des intervalles de carte** – Un rapport s'imprimera avec toutes les gammes d'intervalles acceptées sur le terminal.

Cette option est utilisée lorsque vous appelez les services de soutien ou pour assurer que tous vos terminaux ont les mêmes paramètres.

- **Paramètres EMV** – Vous devriez sélectionner les paramètres EMV **Tout**, **Contact** ou **Sans contact** et un rapport s'imprimera avec toutes les valeurs pour le profil sélectionné.
- **Clés publiques EMV** – Vous devriez sélectionner un profil EMV et un rapport s'imprimera avec toutes vos valeurs EMV pour le profil.


Communications

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

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

Communications

Utilisez cette option pour faire passer les communications de la connexion commutée directe à Ethernet.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → l'icône **Panneau de contrôle** → Communications → Configuration du type de connexion.
2. Sélectionnez l'option désirée : **Connexion commutée directe** ou **Internet haute vitesse**. La connexion commutée directe utilise votre ligne téléphonique tandis que l'Internet haute vitesse utilise votre connexion Internet DSL ou par câble au moyen d'un routeur.

Le nouveau mode de communication est maintenant actif et les écrans demandant des renseignements apparaîtront maintenant en fonction de votre sélection.

Connexion commutée directe

- a) Entrez le **numéro de téléphone de l'hôte 2** et touchez **OK**.
- b) Entrez le **préfixe de composition** et touchez **OK**.
- c) Allez à l'étape 3.

Internet haute vitesse

- a) Sélectionnez l'option désirée : **IP STATIQUE** ou **DHCP**. Si c'est **IP STATIQUE**, passez à l'étape b. Si c'est **DHCP**, allez à l'étape 3.
 - b) Entrez le **l'adresse IP du terminal** et touchez **OK**.
 - c) Entrez le **le masque du sous-réseau du terminal** et touchez **OK**.
 - d) Entrez la **passerelle par défaut du terminal** et touchez **OK**.
 - e) Entrez le **DNS du terminal** et touchez **OK**.
 - f) Allez à l'étape 3.
3. Vos communications sont maintenant mises à jour.


Options générales

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

Mode de formation


Cette option permet à un superviseur de se connecter et de former un autre utilisateur sur les fonctions du terminal sans avoir d'impact sur les transactions en cours ou les totaux du terminal. Lorsque vous êtes en mode de formation :

- L'écran affichera le mot **DÉMO**.
- Les reçus et les rapports seront étiquetés par une bannière Mode de formation.
- Vous ne pourrez pas effectuer des modifications de configuration.
- Vous ne pourrez pas effectuer de transactions par carte à puce.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Mode de formation.
2. Entrer ou sortir du mode de formation : **NON** ou **OUI**.
3. Le mode de formation est maintenant activé ou désactivé selon votre sélection. Vous retournez à l'écran **Attente** et verrez le mot **Formation**. Répétez ces étapes quand vous souhaitez quitter le mode de formation.



Synchronisation de la date et l'heure

Cette option corrige la date et l'heure sur le terminal en communiquant avec l'hôte TD.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Synchronisation de la date et l'heure.
2. Le terminal crée une connexion avec le serveur et synchronise la date et l'heure.



Volume du terminal

Cette option vous permet d'augmenter ou de réduire le volume du haut-parleur du terminal.

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


Luminosité du terminal

Cette option vous permet de déterminer la luminosité de l'écran de votre terminal.

1. Touchez le  / l'icône **Niveau de luminosité**.
2. Touchez - ou + pour ajuster le volume du clavier d'identification personne d'un niveau (1 à 5)
3. Lorsque vous êtes satisfait, touchez  / **la flèche de retour** pour quitter.


Courrier prioritaire

Le courrier prioritaire est utilisé pour envoyer des renseignements importants au commerçant et devrait être vérifié quotidiennement. Si vous avez du courriel en attente, il y aura une icône d'enveloppe en haut de l'écran.

1. Touchez le  / l'icône **Enveloppe**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Vérifier le courrier**, **Lire les messages**, **Supprimer des messages** ou **Supprimer tous les messages**.
 - a) **Vérifier le courrier** – Permet à un utilisateur de télécharger le courrier du serveur de courrier.
 - b) **Lire les messages** – Permet à l'utilisateur de lire les messages téléchargés du serveur de courrier.
 - c) **Supprimer les messages de la boîte de réception** – Permet à un superviseur de supprimer un message de la boîte de réception. Une fois supprimés, ils ne peuvent pas être récupérés.
 - d) **Supprimer tous les messages** – permet à un superviseur de supprimer tous les messages dans la boîte de réception. Une fois supprimés, ils ne peuvent pas être récupérés.


Volume du clavier d'identification personnelle

Cette option vous permet d'augmenter ou de réduire le volume du haut-parleur du clavier d'identification personnelle.

1. Touchez le  / le bouton **Volume du haut-parleur**.
2. Sélectionnez - ou + pour ajuster le volume du clavier d'identification personnelle de 10 %.
3. Lorsque vous êtes satisfait du nouveau niveau de volume, appuyez sur **Annuler** pour quitter.

Langue

Cette option permet à un superviseur de modifier la langue du terminal de l'anglais au français.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Langue.
2. Touchez la langue désirée : **English** ou **Français**.
3. La langue du terminal est maintenant configurée en fonction de votre sélection.

Commandes vocales

Le terminal a la capacité de donner verbalement des commandes audibles pour le client. Les commandes vocales suivantes sont offertes : *Présentez la carte*, *Transaction terminée*, *Retirez votre carte* et *Merci d'avoir fait affaire avec nous*.

Vous devez appeler les services de soutien (**1 800 363-1163**) pour demander que les commandes vocales soient activées.


Options de reçu

Utilisez ces options pour configurer vos reçus.

Bannière du reçu


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

- La bannière du reçu doit être ajoutée à chaque terminal sur lequel vous voulez l'utiliser.
- Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus vous utiliserez de papier pour imprimer un reçu. Si vous imprimez un grand nombre de reçus quotidiennement, votre utilisation de papier pourrait être grandement supérieure à ce à quoi vous êtes habitué.
- Vous êtes responsable de vous assurer que le contenu de tout message de bannière est conforme aux lois en vigueur. En utilisant cette fonctionnalité, vous acceptez d'être pleinement responsable de tout message publicitaire affiché sur le terminal.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Bannière du reçu.
2. Activer la bannière du reçu : **NON** ou **OUI**.
3. Entrez le nombre de ligne à imprimer sur le reçu (**0 - 9**) et touchez **OK**. Si vous le configurez à zéro, cela désactivera la bannière du reçu.
4. Sélectionnez la **taille de police** pour la ligne affichée (**SIMPLE** ou **DOUBLE**).
5. La taille simple peut avoir 26 caractères par ligne et la double permet 20 caractères.
6. Entrez le **texte** pour la ligne affichée et quand vous avez terminé, appuyez sur **OK**.
7. Si vous appuyez sur **OK** sans rien entrer, la ligne sera laissée vide.
8. Allez à l'étape 4 pour chaque ligne de votre bannière du reçu. Quand vous touchez **OK** après la ligne finale, vos modifications sont enregistrées et seront appliquées à tous les reçus à venir.

Réinitialiser le numéro de facture

Utilisez cette pour réinitialiser votre numéro de facture à 1. Cela sera reflété sur les reçus imprimés.


1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Réinitialiser le numéro de facture.
2. Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture à 1 : **NON** ou **OUI**.

Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture avec un lot existant. Fermez le lot existant, puis réinitialisez le numéro de facture.

3. Le numéro de facture est maintenant réinitialisé à 1.


Réimprimer le dernier reçu

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Réimprimer → Dernier reçu.
2. Le dernier reçu est réimprimé.

Réimprimer un ancien reçu

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

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → Réimprimer → Reçu précédent.
2. Glissez la carte utilisée pour la transaction ou touchez **Entrée manuelle** et entrez manuellement le numéro de compte.
3. Faites défiler l'écran jusqu'à la transaction désirée (s'il y a en plus qu'une) et touchez **IMPRIMER**.
4. Le reçu sélectionné est réimprimé. Le reçu sera une copie du commerçant avec le mot **RÉIMPRESSION** affiché.

Fonctions activées / désactivées par les Solutions aux commerçants TD

Les paramètres suivants sont offerts, mais vous devez téléphoner les services de soutien aux commerçants TD pour les activer ou les désactiver.

Fonction	Paramètres	Action
Minuteur de déconnexion automatique	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Commande de remise différée	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Type de remise différée	Préconfiguré Entré par le commerçant	Appelez pour modifier.
Reçu de crédit refusé	Imprimer / Ne pas imprimer	Appelez pour modifier.
Numéro de facture	Marche/arrêt	Appelez pour modifier.
Méthode d'entrée de facture	Automatique / Manuelle	Appelez pour modifier.
Montant maximal de la remise différée	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Rapports du commerçant ne requérant aucune signature	Ne jamais imprimer Imprimer avec la copie du client Toujours imprimer	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 1	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 2	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Préconfigurer la remise différée 3	Entrer la valeur	Appelez pour modifier.
Achat avec pourboire	Marche/arrêt	Appelez pour modifier.
Bannière du reçu	Marche/arrêt	Appelez ou faites-le vous même. Si vous le faites vous-mêmes, vos modifications seront effacées après le téléchargement de l'hôte 2.
Commande de reçu	Copie du commerçant en premier Copie du client en premier	Appelez pour modifier.
Commande de pourboire	Activé / Désactivé	Appelez pour modifier.
Type de pourboire	Préconfiguré / Entré par le commerçant	Appelez.

Dépannage

Codes d'erreur

« A » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Aucune correspondance	Aucune correspondance n'a pu être trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	Veillez réessayer ou entrer de nouvelles données.
Aucune réponse de l'hôte	Le terminal a dépassé le temps autorisé pour la réponse de l'hôte.	Touchez la touche Annuler et réessayez. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Aucune transaction trouvée	Aucune transaction ne peut être trouvée avec le critère entré.	Veillez entrer de nouvelles données.
« B » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Boîte de réception vide	Il n'y a aucun message dans la boîte de réception.	--
Journée ouvrable complète Fermer la journée ouvrable maintenant	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable.	Une fermeture de journée doit être effectuée pour permettre au terminal de continuer de fonctionner. Une fois ce message affiché, seules les transactions administratives et les achèvements de préautorisation / transactions de fermeture de facture peuvent être effectués.
« C » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	Essayez de glisser la carte plus rapidement.
Carte retirée trop vite Réessayez	La carte à puce a été retirée du terminal avant la fin de la transaction.	Effectuez la transaction de nouveau en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer la carte avant que le terminal ne le demande.
Le montant de la remise différée dépasse la limite	Le montant de remise différée entré dépasse le maximum autorisé pour ce terminal.	Veillez entrer un autre montant dans la limite de remise différée.

« C » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Le client insère la carte à puce	Le titulaire de la carte a tenté de glisser une carte à puce sur le terminal.	Veillez insérer la carte dans le lecteur de puce du terminal.

« D » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Déjà en mode de formation	L'utilisateur a tenté d'entrer dans le mode de formation alors qu'il y était déjà.	Poursuivez en mode de formation ou répétez les étapes et quittez le mode de formation.
Date non valide	La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou il s'agit d'une date ultérieure.	Veillez entrer une date valide.

Date d'expiration non valide	La date d'expiration sur la carte n'est pas valide.	Veillez entrer une date d'expiration valide. OU Demandez une autre carte au client.
------------------------------	---	---

« E » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Échec de la fermeture du lot Fin de la journée ouvrable non terminée	Le terminal n'a pas réussi à effectuer une transaction de fermeture de lot durant la fermeture de journée.	Réessayez la transaction de fermeture de journée. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Erreur de carte Utilisez la bande magnétique	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte du lecteur de puce et glissez-la dans le lecteur de bande magnétique.
Erreur de carte Veillez réessayer	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte et essayez de la réinsérer, en vous assurant qu'elle est entrée correctement. Si le problème persiste, veuillez demander une autre forme de paiement au titulaire de la carte.
Erreur de carte Veillez réessayer	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce de la carte insérée.	Retirez la carte et tentez de l'insérer de nouveau.
Erreur de traitement	Une erreur s'est produite sur le terminal pendant une tentative de traitement une transaction par carte à puce.	Réessayez d'effectuer l'action. Si le problème persiste, demandez une autre forme de paiement. Si le problèmes survient avec plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Erreur système Communiquez avec les services de soutien	Une erreur système s'est produite sur le terminal.	Veillez appeler les services de soutien immédiatement pour faire remplacer votre terminal.

« E » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Erreur interne Appelez les services de soutien AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC	Une erreur fatale s'est produite sur le terminal. AA signifie nom du composant NN signifie renseignements sur l'application CC signifie code d'erreur	Veillez communiquer avec les services de soutien et leur fournir les renseignements à l'écran.
« F » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Facture en premier	La transaction de fermeture de facture a été tentée pour une facture qui n'a pas été facturée.	Effectuez une transaction de facturation pour le numéro de facture entré.
Fermez le lot bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot.	Une fermeture de lot doit être effectuée avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fermez la journée bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable. OU La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximum de jours pouvant être laissés ouverts.	Une fermeture de journée doit être effectuée le plus tôt possible pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fin de la journée ouvrable déjà terminée	La transaction de fermeture de journée a déjà été effectuée avec succès.	--
Fonction non autorisée	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	Si vous avez besoin de cette fonction, veuillez communiquer avec les services de soutien.
« H » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	Veillez entrer une heure valide.
« I » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Impossible de réinitialiser le numéro de facture à 1 lorsque configuré à manuel	L'entrée de numéro de facture est configurée à entrée manuelle pour le terminal, et cette option n'est pas autorisée dans ce mode.	Veillez communiquer avec les services de soutien pour faire passer le mode d'entrée à automatique.
Identifiant / mot de passe non valide	La combinaison identifiant / mot de passe entrée ne correspond à aucun enregistrement du terminal.	Entrez de nouveau ou essayez un autre identifiant / mot de passe.
Identifiant non valide	L'identifiant n'a pas été utilisé dans le terminal.	Entrez un identifiant valide.

« J » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Journée ouvrable complète Fermer la journée ouvrable maintenant	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable.	Une fermeture de journée doit être effectuée pour permettre au terminal de continuer de fonctionner. Une fois ce message affiché, seules les transactions administratives et les achèvements de préautorisations / transactions de fermeture de facture peuvent être effectués.

« L » Codes d'erreur	Explication	Action requise
L'identifiant existe déjà	L'identifiant entré existe déjà dans le terminal.	Veillez entrer un autre identifiant.
Le clavier d'identification personnelle a été remplacé! Le téléchargement des paramètres de l'hôte 1 est requis!	Le terminal a détecté que le clavier d'identification personnelle a été remplacé.	Si un technicien n'est pas venu sur place pour remplacer le clavier d'identification personnelle, veuillez communiquer avec les services de soutien pour signaler une falsification soupçonnée.
Le lot ne peut être fermé avec des préautorisations ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les transactions préautorisées doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veillez terminer toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermer le lot.
Le lot ne peut être fermé avec des factures ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les factures ouvertes doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veillez terminer toutes les transactions de facture ouvertes, puis fermer le lot.
L'entrée doit comporter au moins 1 caractère	Aucune donnée n'a été entrée dans le champs requis.	Veillez entrer au moins 1 caractère.
L'entrée doit comporter au moins 3 caractères	Moins de 3 caractères ont été entrés.	Veillez entrer au moins 3 caractères.
L'entrée doit comporter au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veillez entrer au moins 9 caractères.
L'entrée doit être supérieure à zéro	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	Veillez entrer une valeur supérieure à zéro.
L'entrée n'est pas dans une gamme valide	Les données entrées n'étaient pas dans les valeurs requises.	Veillez entrer les données de nouveau.
Les mots de passe ne correspondent pas	La confirmation du mot de passe ne correspond pas au mot de passe original entré.	Veillez entrer la confirmation du mot de passe de nouveau.

« M » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Vérifiez vos connexions et réessayez la transaction. Vérifiez que votre connexion Internet ou votre ligne téléphonique fonctionne. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Mauvaise communication Appuyez sur la touche ANNUL et essayez à nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Appuyez sur Annul et réessayez.
Montant de 0.00 \$ Non autorisé	Un montant supérieur à 0,00 doit être entré.	Veuillez entrer un nouveau montant et appuyer sur OK .
Mot de passe non valide	Le mot de passe n'est pas valide pour l'identifiant entré.	Entrez le mot de passe de nouveau ou essayez un autre identifiant.
« N » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Nombre maximum d'entrées atteint	Le nombre maximum d'identifiants (100) a été atteint.	Pour entrer des identifiants supplémentaires, certains identifiants devront être supprimés.
Non acceptée	Le type de carte entré n'est pas pris en charge par ce terminal.	Veuillez sélectionner une autre carte.
Non acceptée Utilisez la bande magnétique	La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas le type de carte défini pour la puce.	Glissez la carte sur le terminal. Si le type de carte est supposé être configuré pour la puce, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas permise avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte. Si la transaction est supposée être configurée pour le terminal, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé avec une transaction en cours	Une fonction ne peut être effectuée s'il y a des transactions en cours (préautorisations, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Veuillez traiter les transactions en cours de nouveau, puis essayer la fonction de nouveau.
Non disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	Veuillez effectuer une autre sélection.
Non terminée	La transaction ou la fonction tentée n'a pas été effectuée avec succès.	Tentez d'effectuer la transaction ou la fonction de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Numéro de compte non valide	La carte utilisée n'a pas réussi une vérification de sécurité ou la longueur du numéro de carte n'est pas valide pour le type de carte.	Entrez la carte de nouveau, et si le problème persiste, demandez une autre forme de paiement au titulaire de la carte.

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

Numéro pas dans la gamme 1 – 9	Le numéro entrée n'est pas dans la gamme de lignes d'impression autorisées pour la bannière du reçu.	Veillez entrer un numéro valide.
Numéro pas dans la gamme 1 – 65 535	Le numéro de port d'hôte entré n'est pas compris dans une gamme valide.	Veillez entrer un numéro valide.

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

Pas en mode de formation	Si l'utilisateur n'est pas en mode de formation et tente d'en sortir.	--
Processus de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	--

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

Reçu pas imprimé! Imprimez la carte et terminer le brouillon de vente manuellement	La transaction a été approuvé, mais le terminal n'est pas en mesure d'imprimer un reçu.	Imprimez la carte manuellement, enregistrez le code d'autorisation et demandez au client de signer le reçu.
Réinitialisez la date et l'heure à partir du menu principal	Le terminal demande que la date soit synchronisée avec la date et l'heure de l'hôte.	Effectuez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.

« T » Codes d'erreur	Explication	Action requise
----------------------	-------------	----------------

Tableau d'identifiants vide	Aucun identifiant n'est défini dans le terminal.	--
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 1	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 1 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 2	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 2 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
Téléchargement de l'hôte 1 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 qui a été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 1 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Téléchargement de l'hôte 2 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 qui n'a pas été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 2 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.

« T » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Transaction déjà annulée	Une transaction d'annulation a été tentée pour une transaction déjà annulée.	--
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	--
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Veuillez sélectionner un autre type de carte ou de transaction.

« V » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Vérifiez l'imprimante	L'imprimante n'est pas prête à imprimer.	Vérifiez que l'imprimante a du papier et que le couvercle est bien fermé.
Vous n'êtes pas autorisé à réinitialiser le numéro de facture avec un lot ouvert	Une tentative de réinitialisation du numéro de facture a été effectuée, mais le lot était ouvert.	Veuillez fermer le lot, puis réinitialisez le numéro de facture.

Purger les transactions


Cette option permet à un superviseur d'effacer tous les enregistrements du terminal pour des types de transaction précis.

- Vous ne devez jamais faire cela sans d'abord communiquer avec les services de soutien et effectuez-le à leur demande
- Lorsque cela est effectué, vous perdrez toutes les données contenues dans ce terminal précis, y compris les transactions et l'historique de transactions.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Purger les transactions.
2. Confirmez que vous voulez continuer : **NON** ou **OUI**.

Renseignements sur le terminal

Cette option affiche l'identifiant de terminal de l'appareil, la version du logiciel installé et sa date d'installation / de mise à niveau.

1. Touchez le  / la touche **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Renseignements sur le système.
2. Sélectionnez comment vous voulez que les renseignements soient affichés : **AFFICHER** ou **IMPRIMER**.
3. Vous verrez les renseignements suivants :
 - Appareil
 - Numéro de série
 - Application
 - Date de sortie
 - Statut de sortie
 - Version du logiciel de système
 - Système d'exploitation
 - EMV Kernel Version
 - Version du logiciel de sécurité
 - Free DRAM

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 _____ pour remplir un rapport. (volé seulement)

Que devrais-je faire quand la police arrive concernant l'appareil volé?

Si un policier arrive sur place, veuillez prendre en note les renseignements suivants :

- Nom de l'agent
- Juridiction de l'agent
- Coordonnées de l'agent
- Numéro de série de l'appareil volé

L'agent doit vous fournir un **numéro de rapport**. Après avoir obtenu les renseignements ci-dessus de l'agent, veuillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD et leur fournir ces renseignements pour recevoir un appareil de remplacement. Vous trouverez ci-dessous une carte de renseignements facile à utiliser pour enregistrer les renseignements nécessaires.

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

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

