

iPay@Table

Guide de démarrage rapide



Pour les TD Move 5000



Copyright © 2019 Banque Toronto-Dominion

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

Le mot et les logos Bluetooth^{MD} sont des marques déposées appartenant à Bluetooth SIG, Inc. et sont utilisées sous licence par la TD. Les autres marques et noms commerciaux appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications à tout moment 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 _____

Contents

- À propos de ce guide 1
 - Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant 1
 - Glossaire 1
- Le terminal 2
 - Fonctions d'accessibilité 2
 - Écrans 3
 - Écran d'accueil et icônes 3
 - Écran des applications Web..... 3
 - Écran d'accueil iPay@Table..... 4
 - Modes de communication du terminal 4
 - Mode de communication Bluetooth 5
 - Mode de communication sans fil 5
 - Mode de communication 4G 5
 - Applications..... 6
 - Chargement des applications sur le terminal 6
 - Accès aux applications 6
 - Périphériques..... 6
 - Base Bluetooth..... 6
 - Base de chargement (facultif) 7
- Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte ... 7
 - Sécurité du terminal 7
 - Prévention de la fraude 7
 - Transactions par carte de crédit entrées manuellement 8
 - Appel pour autorisation 8
- Transactions financières 9
 - Types de cartes acceptés 9
 - Options de paiement 9
 - Paiement 10
 - Comptant 11
 - Carte de crédit..... 11
 - Carte de débit..... 12
 - Carte-cadeau..... 13
 - Remboursement 13
 - Reçus..... 14
 - Exemple de reçus 14
 - Règlement..... 15
- Rapports..... 16

Suite à la page suivante

Administration	16
Configuration des communications.....	16
Configuration de l'application iPAY@Table.....	16
Type de système de gestion du restaurant.....	16
Type de numéro de série.....	17
Option de tri.....	17
Options de démonstration	17
Taille de la police.....	18
Configuration du remboursement	18
Activer la scrutation du système de gestion du restaurant	18
Nom de table	18
Demander la table	19
Demander l'addition	19
SSL.....	19
Changer le mot de passe.....	19
Règlement.....	20
Paramètres de l'application Core Payment	20
Dépannage	21
Avec qui dois-je communiquer?	21
Messages d'erreur du terminal	22
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?	24
Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas au réseau?	25
Intensité du signal	27
Pourquoi mon terminal ne se charge-t-il pas?.....	28
Que dois-je faire en cas de panne de courant?.....	28
Reference	29
Chargement de votre terminal	29
Entretien votre terminal	29
Ranger votre terminal	29
Changement du rouleau de papier	29
Équipement volé ou perdu.....	29

À propos de ce guide

Ce guide se veut une introduction à votre terminal TD Move 5000 doté de l'application iPay@Table. Il traite des fonctionnalités matérielles, de la réalisation des transactions financières, des fonctions d'administration et du dépannage. Pour en savoir plus sur son utilisation et ses caractéristiques, consultez le *Guide du commerçant : TD Move 5000*.

Contenu de la trousse de bienvenue du commerçant

Guide de démarrage rapide Brochures

- *Comment prévenir la fraude*
- *Données sur l'industrie des cartes de paiement*
- *Si vous avez un problème ou des préoccupations*

Feuilles de renseignements

- *Ce que vous devez savoir sur les débits compensatoires*

Divers

- Rouleaux de papier (3 + 1 dans le terminal)
- Carte de nettoyage et instructions
- Autocollants indiquant les cartes acceptées (Visa^{MD}, Mastercard^{MD}, Discover^{MD}, American Express^{MD}, Paiement direct Interac^{MD}, UnionPay^{MD}, etc.)

Glossaire

Les termes suivants sont utilisés dans le présent document. Lisez les définitions pour être en mesure de mieux utiliser l'application iPay@Table.

Application Core Financial

Application qui connecte le terminal au réseau de cartes de paiement afin que les clients puissent régler l'addition au moyen d'une carte de crédit ou d'une carte de débit. Pour en savoir davantage sur les réglages de l'application TD Core Payment, consultez le *Guide du commerçant : TD Move 5000*.

Application iPay@Table

Application qui connecte le terminal au système de gestion du restaurant. L'application récupère les renseignements sur l'addition et la table et les transmet au terminal afin que les clients puissent régler l'addition.

Solution point de vente électronique (solution PDV électronique)

Trousse logicielle ou ordinateur qui sert de caisse enregistreuse électronique sur lequel est hébergé le logiciel de gestion du restaurant.

Système de gestion du restaurant

Logiciel intégré à votre solution PDV électronique qui gère les commandes de nourriture et de boissons dans votre restaurant.

Terminal

Dispositif physique que les clients utilisent pour payer leurs additions. Dans le présent cas, le terminal semi-intégré TD Move 5000.

Le terminal

Vous utiliserez le terminal pour effectuer des transactions à partir de cartes de crédit, de cartes de débit ou de cartes-cadeaux. Selon vos paramètres, il est possible que certains types de cartes ne soient pas acceptés par votre terminal.

1. **Touches de commande**
 - Applications Web (argenté)
 - Annuler
 - Correction
 - OK (ou Entrer)
2. **Écran tactile**
3. **Touche pour faire avancer le papier**
4. **Panneau du compartiment du papier**
5. **Lecteurs de carte**
 - a) Fente pour cartes à puce
 - b) Cartes magnétiques
 - c) Cartes sans contact (appuyez la carte sur l'icône sans contact et non sur l'écran tactile.



Fonctions d'accessibilité

Le TD Move 5000 comporte de nombreuses caractéristiques d'accessibilité qui reflètent l'engagement de la TD envers ses clients. Il comprend des fonctionnalités telles que :

- Clavier rétroéclairé et luminosité d'écran ajustable pour créer un contraste visuel
- Taille de police ajustable
- Son ajustable lorsqu'on appuie sur une touche
- Un stylet fourni avec chaque terminal pour faciliter la navigation
- Un identifiant inscrit sur la :
 - Touche **5**,
 - Touche **Menu principal**,
 - Touche **Annuler**,
 - Touche **Correction**, et
 - Touche **OK**

Écrans

Écran d'accueil et icônes

L'écran par défaut est appelé l' *écran d'accueil*. Il affiche des informations importantes, des icônes et différentes manières d'accéder aux fonctionnalités du terminal. Les voici :

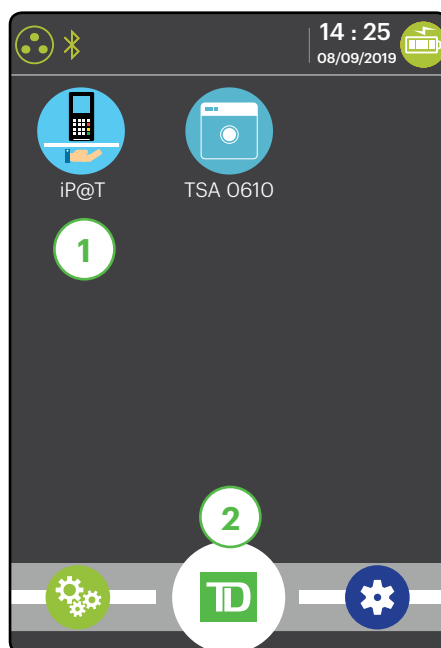
- 1. Icônes de communication**
Les icônes dans cette barre seront différentes selon la configuration ou la méthode de communication choisie. Vous trouverez ci-dessous des explications concernant chaque type d'icône.
- 2. Alimentation**
L'icône de la pile dans le coin supérieur droit indique le niveau de charge de la pile du terminal. Lorsque l'éclair s'affiche au-dessus de l'icône de la pile, cela signifie que le terminal est en cours de chargement.
- 3. Gestion**
Cette icône ouvrira le *menu Gestion*.
- 4. Langues**
Cette icône ouvrira le *menu Langues*.



Écran des applications Web

Appuyez sur la touche des applications Web pour afficher les applications téléchargées sur votre terminal. Les icônes ci-dessous s'affichent toujours :

- 1. Application iP@T**
Appuyez sur cette icône pour accéder à l'application iPay@Table. Celle-ci permet aux clients de régler l'addition.
- 2. Application Core Financial**
Appuyez sur cette icône pour accéder à l'application Core Financial. Celle-ci vous permet de modifier certains réglages et d'effectuer les opérations de paiement si l'application iP@T n'arrive pas à communiquer avec



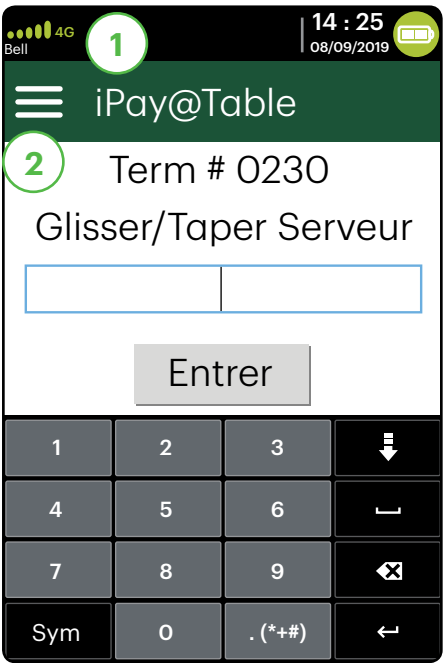
le système de gestion du restaurant pour une raison quelconque, mais que le terminal est toujours connecté au réseau de cartes de paiement.

Pour obtenir des renseignements sur les applications de tiers, consultez les documents fournis par le créateur d'application.

Écran d'accueil iPay@Table

L'écran par défaut est l'écran d'accueil iPay@Table. Il affiche des renseignements importants et différentes façons d'avoir accès aux fonctions de votre terminal. Les voici :

- 1. **Icônes de communication icons**
Les icônes dans cette barre seront différentes selon la configuration ou la méthode de communication choisie. Vous trouverez ci-dessous des explications concernant chaque type d'icône.
- 2. **Menu des paramètres**
Cette icône ouvre le menu des **paramètres de l'application iPay@Table**.



Modes de communication du terminal

Le terminal comprend jusqu'à trois modes de communication différents. Vous trouverez de plus amples explications ci-dessous.

Version	Matériel	Méthode de communication
Bluetooth (courte portée)	Terminal et base Bluetooth	Utilise la base Bluetooth pour se connecter au réseau de cartes de paiement grâce à la connexion Internet du commerçant
Sans fil (courte portée)	Terminal, base de chargement et routeur/modem sans fil fournis par le commerçant	Utilise un signal sans fil connecté au réseau de cartes de paiement grâce au routeur du commerçant
4G (longue portée)	Terminal et une base de chargement	Utilise les tours de téléphonie cellulaire 4G pour se connecter au réseau de cartes de paiement

Mode de communication Bluetooth

1. Icône de connexion Ethernet

L'icône Ethernet dans le coin supérieur gauche indique la connexion de la base Bluetooth à Internet. Elle s'affiche dans l'une des deux couleurs suivantes : gris (déconnecté) ou vert (connecté).



2. Icône de connexion Bluetooth

L'icône Bluetooth dans le coin supérieur gauche indique la connexion du terminal à la base Bluetooth. Elle s'affiche dans l'une des trois couleurs suivantes : gris (déconnecté), orange (recherche de connexion) ou vert (connecté).



Lorsque le terminal est connecté, l'icône affiche le statut Bluetooth..



L'icône orange indique que le terminal est en cours de connexion à une base Bluetooth.



L'icône verte indique que le terminal est connecté à une base Bluetooth.

Mode de communication sans fil

1. Icône d'intensité du signal sans fil

L'icône sans fil dans le coin inférieur gauche indique la connexion du terminal à un réseau sans fil. Elle s'affiche dans l'une des trois couleurs suivantes : gris (déconnecté), orange (recherche de connexion) ou vert (connecté). Lorsque le terminal est connecté, il affiche une intensité du signal sans fil de zéro à trois bandes. Trois bandes correspondent à la meilleure intensité de signal.



L'icône grise indique la présence d'une connexion sans fil qui n'est pas activée dans le terminal.



L'icône orange indique que le terminal est en cours de connexion à un routeur/modem.



L'icône verte indique que le terminal est connecté à un routeur/modem.

Mode de communication 4G

1. Icône d'intensité du signal 4G

Cette icône dans le coin inférieur gauche indique la connexion du terminal à un réseau 4G et l'intensité de ce dernier. Elle s'affiche dans l'une des deux couleurs suivantes : vert (connecté) ou gris (déconnecté). Lorsque le terminal est connecté, il affiche une intensité du signal 4G de zéro à cinq bandes. Cinq bandes



correspondent à la meilleure intensité de signal. Le terminal peut afficher un signal 3G ou 2G si le signal 4G n'est pas disponible, et s'y connecter. Le nom de l'opérateur de téléphonie mobile s'affiche au-dessous de l'icône — Bell^{MD} dans ce cas-ci.

Applications

Chargement des applications sur le terminal

Afin de répondre aux besoins de votre entreprise, le terminal est compatible avec une vaste gamme d'applications tierces. Celles-ci sont très similaires à celles de votre téléphone intelligent. Par exemple, si vous voulez accepter les cartes-cadeaux, vous devez :

1. Vous inscrire au programme approprié du fournisseur de cartes-cadeaux.
2. Communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour l'activer et faire télécharger l'application sur votre terminal.
3. Accéder aux applications à partir de l'écran des applications Web. Si vous acceptez les cartes-cadeaux, elles apparaîtront comme option de paiement lors de la transaction.

Accès aux applications

Pour accéder à une application :

1. Appuyez sur la touche argentée des applications Web. L'**écran des applications Web** s'affiche.
2. Sélectionnez l'**application** à ouvrir.
3. Suivez les instructions du fournisseur de l'application.



Périphériques

Base Bluetooth

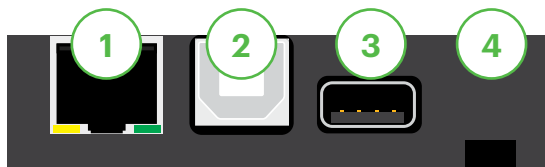
On utilise la base Bluetooth lorsqu'on dispose d'une connexion Internet avec fil. Elle permet de connecter le terminal à un réseau de cartes de paiement et fait office de base sans fil de courte portée pour votre terminal. Cette base sert également de base de chargement pour le terminal.



Ports

La base comprend quatre ports à l'arrière, mais vous n'utilisez que le port Ethernet et le port d'alimentation :

1. Port Ethernet
2. Port d'imprimante
3. Port USB
4. Cordon d'alimentation
Vous devez retirer la plaque arrière pour débrancher le cordon d'alimentation.



Options de communication

La base Bluetooth du terminal TD Move 5000 offre une connexion Ethernet. Vous pouvez la configurer comme vous le souhaitez, en fonction de la configuration existante de votre lieu de travail. Pour en apprendre davantage au sujet des options de communication, veuillez consulter la page 4 et 5.

Base de chargement (facultif)

La base de chargement est identique à la base Bluetooth, mais ne comporte qu'un cordon d'alimentation (no 4).

Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte

Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de sécuriser le terminal, les identifiants ou mots de passe d'utilisateurs et d'éviter toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, le commerçant sera responsable de toute utilisation non autorisée du terminal ou de tout identifiant ou mot de passe d'utilisateur. Pour plus d'informations, veuillez vous référer au *Guide du commerçant : TD Move 5000*.

Prévention de la fraude

Reportez-vous au dépliant Comment prévenir la fraude de votre trousse de bienvenue du commerçant et au site www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources. 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.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'entrer une carte de crédit manuellement, vous avez le droit en tant que commerçant d'exiger un autre mode de paiement (carte de débit, argent comptant, etc.).

Appel pour autorisation

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

Remarque : Vous devez effectuer un appel pour autorisation pour *chaque* transaction imposée après l'achat effectuée sur votre terminal.

Dès lors que	Mesure à prendre
... le numéro de la carte affiché à l'écran ne correspond pas au numéro en relief sur la carte.	Appuyez sur la touche Annuler et appelez immédiatement pour obtenir une autorisation vocale. Demandez une autorisation CODE 10 . Dans ces circonstances, il se peut qu'il s'agisse d'une carte falsifiée et le CODE 10 préviendra l'institution financière de cette possibilité.
...la signature du titulaire de la carte présente sur le reçu ne correspond pas à la signature à l'endos de la carte.	Appelez pour obtenir une autorisation vocale. Demandez une autorisation CODE 10 . L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte est bien le titulaire. Elle vous dira également comment procéder.
...vous avez des doutes sur la validité d'une carte ou d'une transaction.	Appelez pour obtenir une autorisation vocale. Demandez une autorisation CODE 10 . L'institution financière sera en mesure de vous indiquer si la personne qui utilise la carte est bien le titulaire. Elle vous dira également comment procéder.

Transactions financières

L'application iPay@Table peut effectuer les transactions suivantes :

- Paiement*
- Remboursement

* Le traitement des cartes-cadeaux au moyen du terminal est possible uniquement si vous êtes inscrit à un programme de cartes-cadeaux et que vous avez installé l'application sur votre terminal.

Types de cartes acceptés

Vos terminaux accepteront les cartes incluses dans votre contrat avec Solutions aux commerçants TD. Si vous souhaitez modifier votre liste de cartes acceptées, communiquez avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour en discuter.

Options de paiement

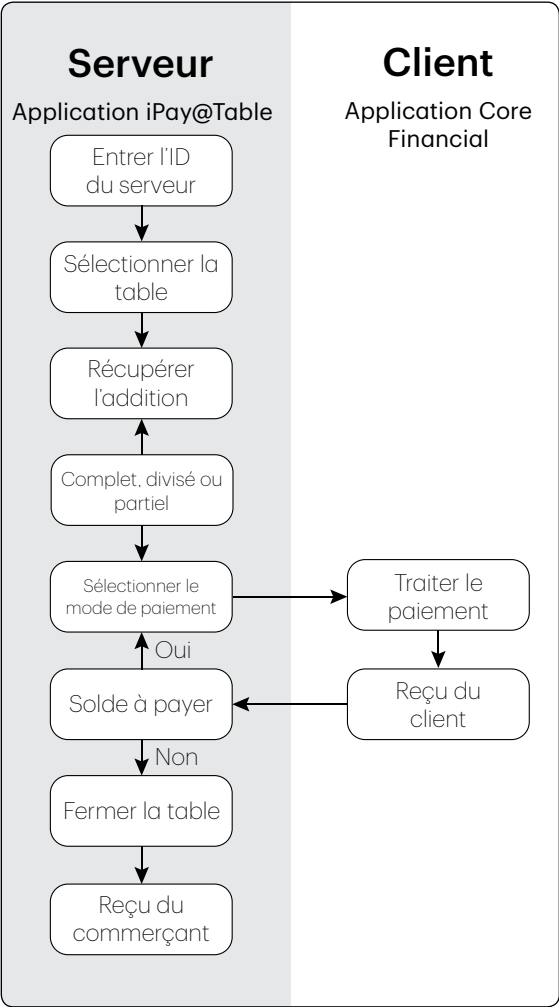
There are three types of payments that the server can accept:

Option	Si ce type de paiement est sélectionné...
Complet	...l'addition est réglée en entier en un seul paiement. Par exemple, si l'addition pour une table de trois personnes s'élève à 15,01 \$ et que le client A décide de la payer en entier, le client A paie la totalité des 15,01 \$.
Divisé	...l'addition est divisée en un nombre X de paiements égaux, dont le dernier absorbe tout montant arrondi. Une fois que l'option est sélectionnée, tous les paiements doivent être effectués de cette façon Par exemple, si l'addition pour une table de trois personnes s'élève à 15,01 \$ et qu'elle est divisée en trois, le client A paie 5 \$, le client B paie 5 \$ et le client C paie le solde de 5,01 \$. Remarque : Si un paiement divisé est refusé pour une raison quelconque, l'application iPay@Table estime que la portion a tout de même été payée. Une fois que tous les autres paiements ont été effectués, vous devez quitter l'application et resélectionner la table. Le montant non payé est alors récupéré du système de gestion du restaurant et le client peut essayer à nouveau.
Partiel	...l'addition est divisée en un nombre X de paiements, et le montant de chaque paiement est établi par les clients. Une fois que l'option est sélectionnée, tous les paiements doivent être effectués de cette façon. Par exemple, si l'addition pour une table de trois personnes s'élève à 15,01 \$ et que chaque client paie une partie, le client A paie 5,01 \$, le client B paie 2 \$ et le client C paie le solde de 8,00 \$.

Paieement

Suivez les instructions ci-dessous pour traiter le paiement d'un addition.

1. Entrez votre ID de serveur et appuyez sur **Entrer**.
2. Sélectionnez la **table** qui doit payer. Vous devrez peut-être la sélectionner dans une liste des tables disponibles ou saisir son numéro, selon les paramètres configurés dans le système de gestion du restaurant. Si vous appuyez sur **Continuer** sans saisir de numéro ou sélectionner de table, la liste des tables qui sont liées à votre ID de serveur s'affichera.
3. Sélectionnez un mode de paiement : **complet, divisé** ou **partiel**.
 - a) Si vous sélectionnez le paiement **complet**, passez à l'étape 4.
 - b) Si vous sélectionnez le paiement divisé, entrez **le nombre de clients qui partagent** l'addition et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.
 - c) Si vous sélectionnez le paiement partiel, entrez le **montant partiel** sans décimales et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.
 - d) Sélectionnez le mode de paiement qui convient (**Comptant** à la page 11, **Carte de crédit** à la page 11, **Carte de débit** à la page 12 ou **Carte-cadeau** à la page 13).



Si un paiement divisé est refusé pour une raison quelconque, l'application iPay@Table estime que la portion a tout de même été payée. Une fois que tous les autres paiements ont été effectués, vous devez resélectionner la table. Le montant non payé est alors récupéré du système de gestion du restaurant et le client peut effectuer le paiement.

Comptant

4. Sélectionnez l'option **Comptant**.
5. Le terminal imprime le reçu pour la transaction en argent comptant. Vous devez prendre l'argent comptant et le pourboire, s'il y a lieu, et inscrire le montant sur le reçu du client.
6. Si un solde reste à payer, retournez à l'étape 3.
Si l'addition a été réglée en entier, la transaction est terminée. La copie du commerçant s'imprime et la transaction de la table est fermée.

Carte de crédit

4. Sélectionnez l'option **CR/DB**.
5. Le client confirme le montant total (**Oui** ou **Non**).

Pourboire (facultatif)

6. Le client sélectionne une option de pourboire et appuie sur **OK**.
7. Le client confirme le montant total (**Accepter** ou **Modifier**).

Mode de paiement

8. Si le paiement par cartes-cadeaux est activé sur votre terminal, vous devez sélectionner **CR/DB** une nouvelle fois. Sinon, passez à l'étape 9.
9. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **insérer**, **glisser**, **effleurer** ou **saisie (saisie manuelle)**.

Insérer la carte de crédit

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 10.

Glisser la carte de crédit

- a) Glissez la carte de crédit.
- b) Cartes comarquées UnionPay seulement – Le client indique si la carte est une **<Autre carte>** ou une carte **UnionPay**. Les autres cartes peuvent être de marque Visa, Mastercard, American Express, etc.
- c) Appuyez sur **OK**.
- d) Si **UnionPay** est sélectionné, le client entre son **NIP** et appuie sur **OK**. Le client peut contourner le NIP, mais s'il est à nouveau demandé, il **doit** l'entrer.
- e) Si l'option **<Autre carte>** est sélectionnée, passez à l'étape d.
- f) Effectuez une vérification de fraude sur la carte et la signature.
- g) Vérifiez les renseignements sur la carte en les comparant à ceux affichés à l'écran et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 10.

Effleurer la carte de crédit

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit dotée de la fonction sans contact. Dans certaines situations, il se peut que le client doive insérer ou glisser sa carte. Passez à l'étape 10.

Saisir manuellement la carte de crédit

Les transactions entrées manuellement comportent un risque de fraude inhérent. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la page 8.

- a) Entrez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
 - b) Entrez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
 - c) Entrez le **numéro DVC**, puis appuyez sur **OK**. Ce numéro se trouve généralement au dos de la carte de crédit. Cette étape peut être facultative en fonction de vos réglages.
 - d) Si cela vous est demandé, indiquez si la carte était présente pour la transaction (**Oui** ou **Non**). Passez à l'étape 10.
10. À l'écran s'affichent le numéro d'autorisation ainsi que le montant total de la transaction, et le reçu s'imprime. Le montant appliqué à la facture s'affiche également. Si un solde reste à payer, allez à l'étape 3.

Si l'addition a été réglée en entier, la transaction est terminée. La copie du commerçant s'imprime et la transaction de la table est fermée.

Remarque : S'il s'agit d'une transaction UnionPay, le client peut être tenu de signer le reçu. Examinez le reçu pour vérifier si la signature est requise.

Carte de débit

- 4. Sélectionnez l'option **CR/DB**.
- 5. Le client confirme le montant total (**Oui** ou **Non**).

Pourboire (facultatif)

- 6. Le client sélectionne une option de pourboire et appuie sur **OK**.
- 7. Le client confirme le montant total (**Accepter** ou **Modifier**).

Mode de paiement

- 8. Si le paiement par cartes-cadeaux est activé sur votre terminal, vous devez sélectionner **CR/DB** une nouvelle fois. Sinon, passez à l'étape 9.
- 9. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : (**insérer** ou **effleurer**).

Insérer la carte de débit

- a) Le client insère sa carte de débit.
- a) Le client sélectionne le compte qu'il souhaite utiliser (**Chèques** ou **Épargne**).

S'il s'agit d'une transaction de débit UnionPay, vous ne verrez pas l'étape b.

Effleurer la carte de débit

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de débit dotée de la fonction sans contact. Dans certaines situations, il se peut que le client doive insérer sa carte. Passez à l'étape 10.
- 10. À l'écran s'affichent le numéro d'autorisation ainsi que le montant total de la transaction, et le reçu s'imprime. Le montant appliqué à la facture s'affiche également.
Si un solde reste à payer, allez à l'étape 3.
Si l'addition a été réglée en entier, la transaction est terminée. La copie du commerçant s'imprime et la transaction de la table est fermée.

Carte-cadeau

Cette option de paiement est offerte sur le terminal uniquement si vous y avez téléchargé une application Web de paiement par carte-cadeau. Consultez la page 6 pour en savoir plus.

- 4. Sélectionnez l'option **CR/DB**.

Pourboire (facultatif)

- 5. Le client sélectionne une option de pourboire et appuie sur **OK**.
- 6. Le client confirme le montant total (**Accepter** ou **Modifier**).

Mode de paiement

- 7. Sélectionnez **Carte-cadeau**.

Mode de paiement

- 8. Utilisez l'un des modes de paiement suivants : **glisser** ou **saisie (saisie manuelle)**.

Glisser la carte-cadeau

- a) Glissez la carte-cadeau. Passez à l'étape 9.

Saisie manuelle de la carte-cadeau

- a) Entrez le numéro de compte et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 9.
- 9. L'écran affiche le total de la transaction, puis le reçu du client s'imprime. Le montant appliqué à la facture s'affiche également.
Si un solde reste à payer, allez à l'étape 3.
Si l'addition a été réglée en entier, la transaction est terminée. La copie du commerçant s'imprime et la transaction de la table est fermée.

Remboursement

Vous devez créer une addition dont le montant est négatif dans le système de gestion du restaurant et régler la transaction avec le client.

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.

Les reçus des transactions en argent comptant ne peuvent pas être réimprimés.

Exemple de reçus

Les informations que vous utiliserez le plus sont expliquées ci-dessous.

Nom Merchant
Address
Ville, Province
No Merchant
Terminal ID

ACHAT

Manager: 1234567890
No Serveur #: 01 B Smith
Table 3: 1234
No Lot: 003
MM/DD/YY
AVS: N
No facture: 1234567890
CODE APPR 12345678
*****7892 M
VISA
AID: AAAAAAAAAA
TVR: XX XX XX XX XX
TSI: XX XX
TC: 007B6441F0A45DEE

Customers: 1234
RRN: 1234567890
HH:MM:SS
CVC: X
REF#: 12345678
TCD XXXX
Crt Man. Présente

MONTANT
POURB
REMISE D'ARGENT
TOTAL

\$XX.XX
\$XX.XX
\$XX.XX
\$XX.XX

XXX APPROVÉ

(NIP VÉRIFIÉ)

X

JE CONSENS À PAYER LE TOTAL
PRÉCITÉ SELON LA CONVENTION DE
L'ÉMETTEUR.

CONSERVEZ CETTE COPIE POUR VOS
DOSSIERS

RECEIPT FOOTER LINE 1
RECEIPT FOOTER LINE 2
RECEIPT FOOTER LINE 3
RECEIPT FOOTER LINE 4
RECEIPT FOOTER LINE 5
RECEIPT FOOTER LINE 6

Méthode d'entrée de la carte	
C	Transaction avec carte à puce
CM	Transaction par carte à puce qui est devenue une transaction saisie manuellement
CNP	Transaction saisie manuellement sans présenter de carte. Il s'agit d'une transaction par correspondance ou par téléphone
CP	Transaction avec une carte saisie manuellement
CS	Transaction par carte à puce qui est devenue une transaction par glissement
M	Transaction avec une carte saisie manuellement
P	Transaction sans contact
S	Transaction par glissement

Renseignements importants	
N° de serveur	ID de commis
N° de table	Numéro de la table à laquelle l'addition est associée
N° addition	Numéro de l'addition
Nbre de clients	Nombre de clients associés à l'addition
N° lot	Numéro de lot dans lequel se trouve la transaction
N° facture	Numéro de la facture
CODE APPR	Code d'approbation de la transaction
RRN	Numéro de référence de récupération
N° de réf	Numéro de référence
Signature	L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour une transaction.

Renseignements importants

Réponse de l'hôte Assurez-vous toujours que la transaction a été **APPROUVÉE** car elle pourrait être **REJETÉE** ou **NON COMPLÉTÉE**

Règlement

Il faut effectuer une demande de règlement sur **chaque terminal** pour tenir des dossiers à jour et établir la balance des comptes. C'est important pour les raisons suivantes :

- Fermeture de tous les lots ouverts
- Impression des rapports sélectionnés
- Vérification et téléchargement des mises à jour disponibles
- Début d'une nouvelle journée sur le terminal grâce à l'ouverture d'un nouveau lot

On peut demander un règlement (ou une fermeture en fin de journée) de deux façons :

- Une demande de règlement automatique s'effectuera quotidiennement (chaque soir à 23 h 59, heure de l'Est) si vous avez activé cette fonction par l'entremise de Solutions aux commerçants TD.
- Vous pouvez également effectuer une demande de règlement manuellement, idéalement de façon quotidienne. Vous disposez d'une heure limite pour la demande de règlement manuelle. Ce délai est appelé délai de bilan et est configuré dans le système. Si vous effectuez votre demande de règlement manuelle avant que votre délai de bilan prenne fin, vous recevrez un dépôt correspondant au total des paiements par carte de crédit et de débit le jour même ou le jour ouvrable suivant. Autrement, ce total sera reporté au jour ouvrable suivant.

Pour effectuer une demande de règlement manuelle :

1. Allez dans le menu des paramètres de l'application iPay@Table.
2. Appuyez sur l'option **Règlement**.
3. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe du directeur.
4. Confirmez que vous voulez fermer le jour ouvrable (**Oui** ou **Non**).
5. Confirmez que vous voulez imprimer les rapports de règlement (**Oui** ou **Non**).
6. Le terminal se réinitialise.

- L'exécution d'une fermeture de jour ne fermera aucune application tierce sur votre terminal. Vous devez aller dans l'application et effectuer une journée de fermeture séparément pour cela.
- Ce processus sera plus long si un grand nombre de transactions a été traité dans la journée.
- Ne traitez aucune transaction, n'appuyez sur aucun bouton et n'interrompez pas votre connexion Internet avant la fin du processus de règlement.

Rapports

Pour en savoir davantage sur les options de rapport de l'application TD Core Financial, consultez le *Guide du commerçant : TD Move 5000*.

Administration

Différentes options et différents réglages sont offerts avec la solution iPay@Table. Ils se trouvent tous dans le menu des *paramètres de l'application iPay@Table*. Pour accéder à ce menu :

- À l'écran d'accueil, appuyez sur l'icône avec les trois barres horizontales () pour ouvrir le menu des paramètres. Vous verrez les options ci-dessous :
 - **Config Comms**
 - **Config iPay@Table**
 - **Changer Mot De Passe**
 - **Règlement**
- Certains paramètres peuvent être activés ou désactivés. Leur état est indiqué par un bouton coulissant situé à droite du paramètre.

Activé



Désactivé



- Pour quitter un écran, appuyez sur le bouton d'annulation rouge du terminal, ou sur l'icône de retour (<<) située dans le coin supérieur gauche de l'écran.

Configuration des communications

Ce menu vous permet de régler les paramètres de communication de l'application iPay@Table afin de configurer les adresses IP et les ports du système de gestion du restaurant.

1. Entrez les renseignements suivants : **Adresse IP Client RMS** et **Port Client RMS**. La saisie des champs **Adresse IP Client RMS Sec** et du **Port Client RMS Sec** est facultative.
2. Cliquez sur **Continuer**. Vous pouvez quitter l'écran sans enregistrer les changements en appuyant sur l'icône de retour ou sur la touche d'annulation rouge.

Configuration de l'application iPAY@Table

Ce menu vous permet de configurer les options de votre choix dans l'application iPay@Table. Les paramètres ci-dessous peuvent être configurés.

Type de système de gestion du restaurant

Ce réglage détermine la méthode de communication entre le terminal et le système de gestion de votre restaurant. Les fonctions pourraient être différentes sur le terminal, selon le système de gestion de restaurant que vous utilisez. Ne modifiez pas ces paramètres à moins qu'on vous le demande.

1. Appuyez sur l'option **Type RMS**.
2. Sélectionnez l'option appropriée dans la liste ci-dessous :
 - **Type 1 – Autre (Aloha, Silverware, ProfitTek, etc.)**
 - **Type 2 – Micros**
 - **Type 3 – Squirrel**
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Type de numéro de série

Ce réglage détermine le numéro de série qui sera utilisé pour communiquer avec le système de gestion du restaurant. Ne modifiez pas ces paramètres à moins qu'on vous le demande.

1. Appuyez sur l'option **Type No Série**.
2. Il y a deux options : **No Série Injecté** et **No Série Terminal**. Le paramètre par défaut est **No Série Injecté**.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Option de tri

Ce réglage est offert uniquement si le système de gestion du restaurant est de type 3 (Squirrel). Il permet de sélectionner le mode d'affichage des tables et des additions.

1. Appuyez sur l'option **Ordre de tri**.
2. Sélectionnez l'option **Alpha/Numérique** ou **Numérique/Alpha**. Le paramètre par défaut est **Alpha/Numérique**.
3. Appuyez sur l'icône de retour dans l'en-tête ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Options de démonstration

Ce réglage permet à l'application iPay@Table de récupérer des tables du système de gestion du restaurant lorsque vous lancez le mode démonstration à partir de l'application Core Financial. Dans les autres situations, le paramètre sera ignoré.

1. Appuyez sur l'option **Options Démo**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est activé par défaut.

Si le paramètre est activé, l'application iPay@Table se connecte au système de gestion du restaurant pour récupérer la liste des tables ou des additions en mode démonstration. Cela permet d'offrir un mode de démonstration réaliste qui facilite la formation des nouveaux employés, mais qui comporte tout de même certains risques.

Si vous récupérez l'addition d'une table réelle alors que vous êtes en mode démonstration, et que vous sélectionnez l'option **Comptant** pour le paiement, l'addition réelle sera modifiée par le montant en argent comptant de la démonstration. Nous vous conseillons de **désactiver** cette option pour éviter de modifier des additions de façon accidentelle.

Lorsque l'option est **désactivée**, l'application iPay@Table ne peut pas se connecter au système de gestion du restaurant. Les tables et les additions utilisées en mode de démonstration sont donc des simulations.

3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Taille de la police

Ce paramètre permet de régler la taille de la police dans l'application iPay@Table.

1. Appuyez sur l'option **Taille de police**.
2. Sélectionnez la taille de police désirée (**Grand** ou **Normal**). La taille par défaut est **Grand**.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'annulation rouge.

Configuration du remboursement

Cette fonction permet d'effectuer des transactions de remboursement à partir du système de gestion du restaurant en entrant un montant négatif. Lorsque l'option est activée et que le montant provenant du système de gestion du restaurant est négatif, l'application iPay@Table amorce une transaction de remboursement qui devra être traitée par l'application Core Payment.

Remarque : La fonction n'outrepasse pas les paramètres de remboursement de l'application Core Payment.

1. Appuyez sur l'option **Cfg Remboursement**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est **désactivé** par défaut.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Activer la scrutation du système de gestion du restaurant

Ce paramètre établit la fréquence à laquelle le système de gestion du restaurant et le terminal doté de l'application iPay@Table tentent de communiquer l'un avec l'autre lorsque le terminal est inactif.

1. Appuyez sur l'option **Activer Interrog RMS**.
2. Entrez l'intervalle de scrutation et appuyez sur **OK**. L'intervalle par défaut est réglé à **15 minutes** (il s'agit aussi du temps minimum) et l'intervalle maximum possible est de 60 minutes.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Nom de table

Cette option est offerte uniquement si le système de gestion du restaurant est de type 1 (Autre – voir page 17). Elle vous permet de nommer vos tables plutôt que d'utiliser des numéros. Si le système de gestion du restaurant utilise des noms, cette option doit être activée.

Système Aloha : Si l'option **Nom de Table** est activée et que des tables ayant un numéro alphanumérique sont sélectionnées, seul le nom des tables sera imprimé sur le reçu.

Dans tous les autres systèmes de gestion du restaurant, le nom de la table et son numéro seront imprimés sur le reçu.

1. Appuyez sur l'option **Nom de Table**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est **désactivé** par défaut.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Demander la table

Cette fonction demande automatiquement au serveur d'entrer une table lorsqu'il saisit son ID.

1. Appuyez sur l'option **Table Invite**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est **activé** par défaut.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Demander l'addition

Cette fonction demande automatiquement au serveur d'entrer un numéro d'addition lorsqu'il saisit son ID. Cette invite ne s'affiche pas si l'option **Table Invite** est désactivée.

1. Appuyez sur l'option **Note Invite**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est **activé** par défaut.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

SSL

Ce paramètre permet d'activer ou de désactiver le protocole de sécurité SSL entre le terminal et le système de gestion du restaurant. Ne modifiez pas ces paramètres à moins qu'on vous le demande.

1. Appuyez sur l'option **SSL**.
2. Sélectionnez **Activ** ou **Désact**. Le paramètre est **activé** par défaut.
3. Appuyez sur l'icône de retour ou sur la touche d'**annulation** rouge.

Changer le mot de passe

Cette fonction vous permet de modifier le mot de passe de l'application iPay@Table. Le mot de passe donne accès aux menus des *paramètres*, des *communications* et du *règlement*.

1. Appuyez sur l'option **Changer Mot De Passe**.
2. Saisissez votre **mot de passe actuel** pour accéder à ce menu et appuyez sur **Entrée**.
3. Entrez votre **ancien mot de passe**.
4. Entrez votre **nouveau mot de passe**. Le nouveau mot de passe doit compter entre sept et dix caractères alphanumériques. Il peut être composé uniquement de chiffres si vous le souhaitez.
5. Entrez votre **nouveau mot de passe** encore une fois.
6. Appuyez sur **Continuer** lorsque vous avez terminé.

Règlement

Cette option vous permet de lancer une demande de règlement manuelle dans l'application de paiement.

1. Saisissez votre **mot de passe** pour continuer.
2. L'application iPay@Table se fermera, vous serez dirigé sur l'application de paiement et le processus de règlement sera lancé.

Cette option ne permet pas le règlement des transactions réglées au moyen d'une carte-cadeau. Le règlement doit être effectué au moyen de l'application de paiement par carte-cadeau.

3. Une fois le règlement terminé, vous serez redirigé sur la page d'accueil de l'application iPay@Table.

Paramètres de l'application Core Payment

Pour modifier les paramètres indiqués ci-dessous, vous devez :

1. Appuyer sur la touche argentée des **applications** (au-dessus de la touche d'**annulation** rouge).
2. Sélectionnez l'application **TD Core Payment**.
3. Suivez les directives du paramètre ciblé.

Remarque : Selon vos réglages, vous devrez peut-être entrer le mot de passe de l'administrateur pour modifier la fonction.

Les paramètres ci-dessous peuvent aussi être modifiés sur le terminal. Pour modifier ces paramètres de façon permanente, vous devez appeler le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD et effectuer un téléchargement de paramètres. Pour en savoir davantage sur les réglages de l'application TD Core Payment, consultez le *Guide du commerçant : TD Move 5000*.

Paramètre	Explication
Libellé de commis	Configurez cette option pour ajouter ou modifier une vignette (pour un serveur ou un commis, par exemple). Un utilisateur de niveau supérieur est nécessaire pour faire la modification. Par exemple, il faudrait un directeur ou un superviseur pour attribuer un nom de commis. Vous devez activer l'option Invite de commis pour utiliser cette fonctionnalité.
Priorité de communication	Utilisez cette option pour établir la liste des priorités de communication de votre terminal. Cette liste détermine l'ordre dans lequel le terminal se connecte au système de gestion du restaurant. Ne modifiez pas ces paramètres à moins qu'on vous le demande.
Système de gestion du restaurant – Comptant	Activez ou désactivez cette option pour permettre ou non le paiement en argent comptant avec l'application iPay@Table.

Paramètre	Explication
Type de système de gestion du restaurant	Cette option vous permet de sélectionner le système de gestion du restaurant qui sera lié à l'application iPay@Table. Ne modifiez pas ces paramètres à moins qu'on vous le demande.
Langue du terminal	Réglez les paramètres de langue sur le terminal.
Réglages des pourboires	Activez, désactivez ou modifiez les réglages des pourboires sur votre terminal.

Système de gestion du restaurant – Comptant

Ce réglage active ou désactive l'option de paiement en argent comptant sur l'application iPay@Table.

Dépannage

Avec qui dois-je communiquer?

Pour résoudre tout problème avec la solution iPay@Table, vous devez communiquer avec le service d'assistance concerné. Vous trouverez ci-dessous une liste de problèmes, ainsi que le service d'assistance avec lequel vous devez communiquer.

Communiquez avec le fournisseur du système de gestion du restaurant si vous rencontrez les problèmes suivants :

- Problèmes avec le logiciel du système de gestion du restaurant
- Problèmes de communication entre l'application iPay@Table et le système de gestion du restaurant (p. ex., vous entrez l'ID d'un serveur et recevez un message d'erreur de communication)

Communiquez avec le fournisseur d'application tierce si vous rencontrez les problèmes suivants :

- Tout problème relatif à l'utilisation d'une application tierce (cartes-cadeaux, cartes de fidélité, etc.)

Communiquez avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD si vous rencontrez les problèmes suivants :

- Problèmes avec l'équipement (écran vide, batterie qui ne maintient pas sa charge, fonction Bluetooth ou bases de chargement qui ne fonctionnent pas correctement)
- Problèmes de rapprochement sur l'application TD Core Financial
- Problèmes de communication lors des transactions par carte de débit ou de crédit
- Toute modification aux fonctionnalités du terminal qui requièrent un téléchargement hôte 2, comme les réglages des pourboires

Messages d'erreur du terminal

Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème après avoir suivi les étapes ci-dessous, veuillez consulter le *Guide du commerçant : TD Move 5000* pour obtenir plus de conseils de dépannage.

Codes d'erreur	Explication	Action requise
Appliqué: \$99999.99 Echec-Appliquer: \$99999.99	Les enregistrements de paiement d'une transaction à plusieurs enregistrements n'ont pas tous été effectués.	- Le serveur doit ouvrir les additions en suspens et accepter le paiement du ou des clients. - Si la transaction est approuvée, le serveur doit fermer l'addition de façon manuelle dans le système de gestion du restaurant.
Appliquer Paiement Erreur Communication OK	Un problème de communication s'est produit pendant l'application du paiement d'une transaction approuvée.	- Traitez de nouveau le paiement. - Le serveur doit fermer l'addition de façon manuelle dans le système de gestion du restaurant.
Appliquer Paiement Note/Table déjà Fermé	Le paiement n'a pu être appliqué, car l'addition ou la table est déjà fermée.	Le serveur doit mettre le système de gestion du restaurant à jour, comme requis.
Aucune table ouverte	Aucune table n'est libre à l'instant.	Appuyez sur OK pour retourner à l'écran d'accueil d'iPay@Table.
Configuration Requise	L'application iPay@Table n'est pas configurée ou est partiellement configurée (par exemple, les options Type RMS et les Config Comms ne sont pas configurées).	Accédez au <i>menu des paramètres d'iPay@Table</i> et terminez la configuration de l'application.
Echec-Appliquer : \$99999.99	Le système de gestion du restaurant ne peut pas appliquer le montant approuvé à l'addition.	- Appuyez sur OK. - Fermez la transaction de façon manuelle dans le système de gestion du restaurant.
Echec Appliquer Paiement SVP Ressayer Oui Non	Le système ne peut pas appliquer le montant approuvé à l'addition.	Si vous sélectionnez : Oui, le terminal envoie de nouveau les informations sur le paiement au système du restaurant. Non, la transaction ne sera pas inscrite dans le système de gestion du restaurant et devra être fermée de façon manuelle.

Codes d'erreur	Explication	Action requise
Echec de la connexion, SVP Reessayer	Le terminal n'a pas été en mesure de récupérer les détails de l'addition du système de gestion du restaurant en raison d'un problème de communication.	• Essayez de récupérer les détails de l'addition de nouveau.
Erreur Communication	Une erreur de communication s'est produite.	• Appuyez sur OK pour retourner à l'écran d'accueil d'iPay@Table. • Assurez-vous que le réseau fonctionne. • Assurez-vous que les icônes de communication sont connectées/vertes. • Assurez-vous que les adresses IP et les ports indiqués dans le menu Config Comms des paramètres de l'application iPay@Table sont valides.
Erreur Système Tpv	Le terminal a reçu une réponse incorrecte de la part du système de gestion du restaurant.	• Le commerçant doit communiquer avec le fournisseur du système de gestion du restaurant.
Function non disponible	La fonction sélectionnée n'est pas activée ou n'est pas disponible.	• Modifiez les paramètres pour activer la fonction.
Initialisation de base requise	L'application de paiement n'est pas configurée ou est partiellement configurée pour la prise en charge d'iPay@Table.	• Configurez l'application de paiement pour qu'elle prenne en charge iPay@Table.
Obtenir Tables Erreur Communication	Le terminal n'est pas en mesure de récupérer une table du système de gestion du restaurant.	• Assurez-vous que les icônes de communication du terminal sont vertes et essayez de nouveau.

Codes d'erreur	Explication	Action requise
Obtenir Tables Obtenir Tables Non Disponible	Il peut y avoir plusieurs explications possibles : - Le système de gestion du restaurant a remis le compte des tables à zéro. - Le Type RMS ne correspond pas au système de point de vente. - Le terminal n'a pas de numéro de série	Faites une enquête pour savoir ce qui est à l'origine du code d'erreur.

Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
Mauvaise communication	- Une erreur de communication s'est produite après le lancement de la transaction. - Vérifiez vos connexions. - Appuyez sur Annuler et essayez de nouveau.
Impossible de traiter les cartes à puce	- Essayez d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte. - Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de la carte défectueuse.
L'écran d'affichage est vide	Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique.
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit pas les cartes	- Essayez de glisser la carte plus rapidement ou plus lentement ou de la glisser à partir du haut du lecteur vers vous. - Demandez un autre mode de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte. - Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de la carte défectueuse.
Aucune impression n'est effectuée	Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si c'est le cas, vérifiez que le papier est correctement chargé.
L'imprimante est bloquée	- Assurez-vous que l'alimentation papier est dégagée et que le rouleau de papier est correctement installé. - Assurez-vous que le couvercle de l'imprimante est complètement fermé.

Problème	Action requise
Le terminal ne s'allume pas	1. Assurez-vous que le cordon d'alimentation est bien branché au terminal et à une prise de courant. OU 1. Assurez-vous que le cordon d'alimentation est bien branché à la base Bluetooth ou à la base de chargement et à une prise de courant. Ensuite, assurez-vous que le terminal est bien branché à la base.
La transaction ne se finalise pas	1. Assurez-vous que le terminal est connecté au réseau par l'un des trois types de communication (Bluetooth, réseau sans fil ou réseau 4G). 2. Vérifiez votre connexion Internet pour vous assurer qu'elle fonctionne (Bluetooth et sans fil).

Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas au réseau?

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème au moyen des solutions présentées ci-dessous, veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD, au **1-800-363-1163**.

Bluetooth

Si vous ne voyez pas l'icône verte du réseau , vous pouvez rapidement vérifier ce qui suit :

1. Votre base Bluetooth est-elle alimentée? Assurez-vous que la prise de secteur est sous tension.
2. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-la à l'aide d'un autre dispositif.
3. Votre base Bluetooth fonctionne-t-elle correctement? Débranchez le câble Ethernet et rebranchez-le à la base, puis patientez pendant une minute.

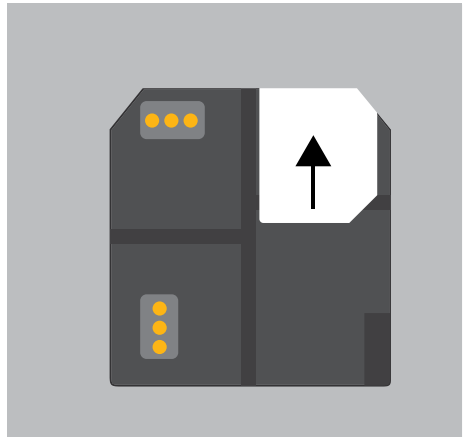
4G

Si vous ne voyez pas l'icône , vous pouvez rapidement vérifier ce qui suit :

1. Avez-vous apporté des changements physiques sur les lieux? Les nouvelles parois ou les nouveaux dispositifs électroniques à proximité du terminal peuvent empêcher la connexion.
L'environnement à l'extérieur de votre lieu de travail a-t-il changé? Un nouveau bâtiment pourrait bloquer le signal ou en réduire l'intensité.
Essayez de faire le tour de votre lieu de travail pour voir si vous pouvez capter un signal.
2. Le réseau téléphonique sans fil connaît-il un problème? Votre terminal utilise le réseau Bell.

3. La carte SIM de votre terminal est-elle bien insérée? Pour le vérifier :

- a)** Retournez votre terminal de sorte à en voir le panneau arrière noir.
- b)** Une languette se trouve le long du bord inférieur du panneau. Poussez-la vers le haut pour qu'elle déverrouille le panneau arrière.
- c)** Soulevez le bord inférieur du panneau. Vous verrez alors la carte SIM de votre terminal. Elle devrait se présenter comme dans l'image de droite.



- 4.** Si la carte SIM s'est délogée, vous devez la réinsérer. Ce faisant, assurez-vous que :
- a)** le côté qui porte un motif doré est tourné vers le bas;
 - b)** le coin rogné est positionné comme dans l'image (en bas à droite); et
 - c)** vous faites glisser la carte vers le haut, en suivant la direction de la flèche noire.

Sans fil

Si vous ne voyez pas l'icône verte sans fil , vous pouvez rapidement vérifier ce qui suit :

- 1.** Votre routeur/modem est-il alimenté? Assurez-vous que la prise de secteur est sous tension.
- 2.** Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-la à l'aide d'un autre dispositif.
- 3.** Votre modem/routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez le câble de votre modem/routeur et rebranchez-le, puis patientez pendant trois à quatre minutes.

Intensité du signal

L'intensité du signal est représentée différemment pour chaque méthode de communication.

Bluetooth		Sans fil		4G	
Connexion		100% - 66%		100%	 4G
		65% - 33%		80%	 4G
		32% - 1% (Low)		60%	 4G
				40%	 4G
				20%	 4G
Aucune connexion		Zero		Zero	 4G

Vous pouvez réduire au minimum les problèmes de connectivité en prenant les mesures ci-dessous :

Type de communication	Explication
Bluetooth et WiFi	Assurez-vous de placer le terminal et la base ou le routeur dans la même pièce, si possible, puisque les parois ou le mobilier peuvent affaiblir ou bloquer le signal. Les éléments ci-dessous peuvent aussi nuire au signal. • les micro-ondes; • les autres dispositifs sans fil (routeurs, téléphones VoIP, appareils photo sans fil); • l'éclairage fluorescent; • les matériaux de construction (béton, fils électriques, montants de mur en métal, etc.); • les masses de gens.
4G	Les bâtiments qui sont composés en grande partie de béton ou de briques peuvent entraîner la dégradation du signal. De plus, les modifications apportées à votre espace de travail (ajout de murs de briques, d'armatures métalliques ou de fils électriques) peuvent provoquer des interférences avec le signal.

Pourquoi mon terminal ne se charge-t-il pas?

Base Bluetooth ou de chargement	Cordon d'alimentation
Vérifiez ce qui suit : - le terminal est correctement placé dans la base de chargement; - la prise de courant de la base est sous tension; - le bloc d'alimentation est bien branché dans la prise de courant. - Vérifiez si l'icône de chargement s'affiche dans le coin supérieur droit de l'écran. Si ce n'est pas le cas, passez à l'étape 2. - Branchez le cordon de chargement dans une prise de courant et branchez l'autre extrémité dans le port de chargement sur le côté gauche du terminal. Vérifiez ensuite si l'icône de chargement s'affiche dans le coin supérieur droit de l'écran. Si ce n'est pas le cas, passez à l'étape 3. - Veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour connaître les étapes suivantes.	- Assurez-vous que la prise de courant est sous tension. Si ce n'est pas le cas, passez à l'étape 2. - Branchez le cordon d'alimentation dans une autre prise de courant. Vérifiez ensuite si l'icône de chargement s'affiche dans le coin supérieur droit de l'écran. Si ce n'est pas le cas, passez à l'étape 3. - Veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour connaître les étapes suivantes.

Que dois-je faire en cas de panne de courant?

Le terminal ne pourra pas traiter les transactions sans être sous tension. Si une transaction a été interrompue en raison du déchargement de la pile ou d'une panne de courant, veuillez effectuer la transaction à nouveau lorsque le courant est rétabli.

Type de communication	Explication
Bluetooth	Une fois le courant rétabli, vous n'avez pas besoin de prendre de mesures pour redémarrer votre base Bluetooth. Elle reviendra automatiquement en ligne et créera une connexion avec votre terminal, si ce dernier est à portée de la base.
WiFi	Il se peut que vous deviez redémarrer votre modem/routeur pour rétablir la connexion.
4G	Un terminal dont la pile est chargée fonctionnera et pourra effectuer les transactions, à moins que la tour de téléphonie cellulaire locale soit en panne de courant.

Reference

Chargement de votre terminal

- Si vous utilisez une base Bluetooth ou une base de chargement, assurez-vous que votre terminal y soit bien branché.
- Si vous utilisez un cordon d'alimentation, assurez-vous qu'il est bien branché à votre terminal et à une prise de courant.

Entretenir votre terminal

- Ne les placez pas sur une tablette magnétisée, car cela causerait un dysfonctionnement.
- Nettoyez-le régulièrement avec un chiffon humide en veillant à ce qu'aucun déversement n'entre dans le mécanisme interne.
- Utilisez des cartes de nettoyage approuvées par TD pour les lecteurs de carte à puce et à bande magnétique.

Ranger votre terminal

- Le terminal doit être stocké à une température comprise entre 0 et 50 ° Celsius.
- Ne le laissez pas à l'extérieur la nuit, particulièrement pendant l'hiver.

Changement du rouleau de papier

1. Soulevez délicatement le couvercle de la chambre à papier sur le dessus du terminal et retirez l'ancien rouleau de papier.
2. Déballez un nouveau rouleau et placez-le dans la chambre à papier de sorte que l'extrémité libre sorte de sous le rouleau et pointe vers vous.
3. Appuyez sur le couvercle jusqu'à ce qu'il s'enclenche, et assurez-vous que la quantité de papier sortant de la chambre est suffisante pour toucher le dessus de l'écran du terminal.

Équipement volé ou perdu

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour signaler l'incident. (Volé ou perdu)
2. Communiquer avec la police pour déposer une plainte. (Volé uniquement)

Que dois-je faire lorsque la police arrive à propos de l'appareil volé?

Si un policier arrive sur place, veuillez noter les renseignements suivants :

- Nom du policier
- Juridiction du policier
- Coordonnées du policier
- Numéro de série de l'appareil volé

L'agent doit vous fournir un **numéro de plainte**. Après l'avoir obtenu, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD et fournir cette information afin de pouvoir recevoir un appareil de rechange. Veuillez consulter le modèle ci-dessous pour vous assurer d'inscrire toutes les informations requises.

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

Centre de ressources

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation à l'adresse

www.SolutionsauxcommerçantsTD.com/centrederesources.

Vous trouverez les documents sur iPay@Table dans l'onglet Terminal sans fil, sous TD Move 5000.

