

# TD Génération

Guide de démarrage rapide



## Pour le TD Génération :

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

\* L'image montrée est le terminal HSPA



TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2016 Banque Toronto-Dominion

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

AVIS

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

## RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DU COMMERÇANT

Nom du commerçant .....

Numéro du commerçant .....

# Table des matières

À propos de ce guide.....	1
Contenu de la trousse de bienvenue .....	1
<b>Les terminaux TD Génération.....</b>	<b>1</b>
Le terminal.....	1
<i>Différences entre les terminaux.....</i>	<i>2</i>
<i>Navigation .....</i>	<i>2</i>
<i>Changer le papier.....</i>	<i>3</i>
<i>Réglage de la luminosité de l'écran et du volume du terminal.....</i>	<i>3</i>
<i>Fonctions d'accessibilité.....</i>	<i>3</i>
Communications.....	4
<i>Terminal tout-en-un.....</i>	<i>4</i>
Écrans du terminal.....	5
<i>Écran d'attente et icônes.....</i>	<i>5</i>
<i>Écran de bureau .....</i>	<i>5</i>
Périphériques .....	6
<i>Base de chargement (HSPA et Wi-Fi) .....</i>	<i>6</i>
<i>Concentrateur Génération (tout-en-un).....</i>	<i>7</i>
<b>Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte ...</b>	<b>8</b>
Sécurité du terminal .....	8
<i>Gestion des utilisateurs .....</i>	<i>8</i>
<i>Fonctionnalités et sécurité du terminal.....</i>	<i>9</i>
Prévention de la fraude .....	11
<i>Transactions par carte de crédit entrées manuellement.....</i>	<i>11</i>
<i>Appel pour autorisation.....</i>	<i>11</i>
<i>Passation imposée désactivée par défaut.....</i>	<i>12</i>
<i>Stockage des reçus des titulaires de cartes .....</i>	<i>12</i>
<b>Transactions financières.....</b>	<b>13</b>
Types de cartes acceptées.....	13
Achat par carte de crédit .....	13
Achat par carte de débit .....	15
Annulation .....	16
Remboursement.....	16
Rappel de transaction .....	17
Achat par téléphone ou par courrier .....	18
Passation imposée d'un achat .....	18
Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance ...	19
Reçus .....	20

Options d'impression des reçus.....	20
Réimpression des reçus.....	20
Exemples de reçus.....	21
Fonctions de journée ouvrable.....	23
Effectuer la fermeture de la journée.....	23
Réimpression du rapport de fermeture de journée.....	23
<b>Production de rapports.....</b>	<b>24</b>
Rapports jour ouvrable.....	24
Rapports de lot.....	25
Rapports personnalisés.....	25
<b>Configuration .....</b>	<b>25</b>
<b>Dépannage.....</b>	<b>26</b>
Quels problèmes puis-je facilement résoudre?.....	26
<i>Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas? .....</i>	<i>27</i>
<i>Pourquoi l'icône de déconnexion d'Internet s'affiche-t-elle? (Tout-en-un et Wi-Fi) .....</i>	<i>27</i>
<i>Pourquoi l'intensité du signal du terminal est-elle faible? (HSPA et Wi-Fi) .....</i>	<i>27</i>
<i>Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas? (HSPA) .....</i>	<i>28</i>
<i>Que dois-je faire si le terminal affiche une alerte de sécurité? .....</i>	<i>28</i>
Codes d'erreur.....	28
<b>Référence.....</b>	<b>29</b>
Entrée de lettres et de caractères spéciaux.....	29
Chargement des terminaux (HSPA et Wi-Fi).....	29
Rangement des terminaux .....	29
Entretien des terminaux .....	30
Transaction shortcuts.....	30

# À propos de ce guide

Ce guide se veut une introduction à votre solution TD Génération et 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 notre documentation en ligne au [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

## Contenu de la trousse de bienvenue






Nous sommes heureux de fournir aux commerçants la trousse de bienvenue ci-jointe. Elle a été préparée spécialement pour vous et comprend les éléments suivants :

- Rouleaux de papier pour le terminal
- Carte de nettoyage et instructions
- Autocollants indiquant les cartes acceptées (Visa<sup>MD</sup>, Mastercard<sup>MD</sup>, Discover<sup>MD</sup>, American Express<sup>MD</sup>, Débit Interac<sup>MD</sup>, etc.)
- Renseignements pour vous aider à protéger votre entreprise et vos clients contre la fraude

## Les terminaux TD Génération

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




### Le terminal

- 1. Bouton de compartiment pour le papier**
- 2. Touches tiret et touches directionnelles**  
Utilisez les touches  et les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus.
- 3. Touche pour faire avancer le papier**  
Appuyez sur  ou  pour faire avancer le rouleau de papier du terminal.
- 4. Touche d'alimentation**  
Appuyez sur  ou  pour mettre en marche le terminal.



Maintenez la touche d'alimentation enfoncée pendant trois secondes pour éteindre le terminal.







## 5. Touches de commande

-  = Annuler
-  = Correction
-  = OK ou activer

## 6. Lecteurs de carte


- a) Cartes à puce fente d'insertion
- b) Cartes sans contact
- c) Cartes magnétiques

## Différences entre les terminaux

#	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
3	Touche pour faire avancer le papier			
4	Touche d'alimentation			
—	Point d'accès / Répéteur	Non	Non	Oui / Facultatif
—	Base de chargement	Non	Facultatif	Facultatif
—	Communications	Concentrateur au moyen d'une ligne téléphonique ou d'Ethernet	Tours de téléphonie cellulaire	Point d'accès

## Navigation



Il existe trois façons de naviguer dans les écrans et de sélectionner les icônes. Les voici :

- **Touches tirt** : les deux  touches servent à :
  - se déplacer entre les écrans de veille, du **menu principal** et du **bureau**;
  - vous amener rapidement à l'option de menu supérieure ou inférieure;
  - sélectionner une option à l'écran.
- **Touches directionnelles** : utilisez les touches directionnelles pour naviguer dans les écrans et les menus. Une fois que vous avez trouvé l'icône ou l'option de menu recherchée, mettez-la en surbrillance et appuyez sur **OK**.
- **Numéro de l'icône** : appuyez sur le numéro correspondant à l'icône à l'écran. Par exemple, appuyez sur **1** pour sélectionner **Achat** dans l'image à droite.

## Changer le papier

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

## Réglage de la luminosité de l'écran et du volume du terminal

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Panneau de configuration** → Rétroéclairage ou Volume du haut-parleur.
2. Appuyez sur la touche  appropriée pour augmenter ou réduire la luminosité (5 % à la fois) ou le volume (10 % à la fois).

## Fonctions d'accessibilité

Le terminal 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 identifiant inscrit sur la :
  - Touche **5**,
  - Touche **Annuler**,
  - Touche **Correction**, et
  - Touche **OK**.

# Communications

## *Terminal tout-en-un*

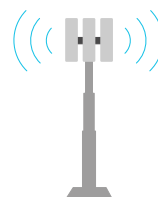
Le terminal tout-en-un communique par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique ou d'une connexion filaire à Internet par ADSL. L'image présente la version pour ligne téléphonique du concentrateur.



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

## *Terminal HSPA*

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



## *Terminal WiFi*

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



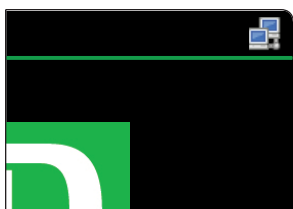


# Écrans du terminal

## Écran d'attente et icônes

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

Tout-en-un






HSPA



Wi-Fi

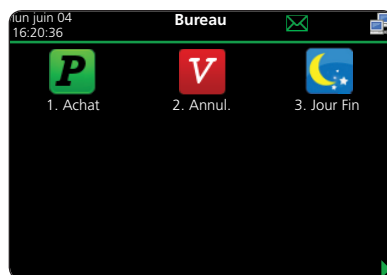


icône	Nom	Tout-en-un	HSPA	Wi-Fi
	Chargement de la pile	Non	Oui	Oui
	État de la pile	Non	Oui	Oui
	État de la connexion Internet	Oui	Non	Oui
	Signal	Non	Oui	Non
	Intensité du signal	Non	Oui	Oui

## Écran de bureau

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

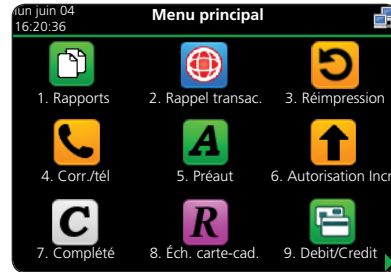
- Seuls les terminaux HSPA et Wi-Fi peuvent afficher plus de trois icônes sur cet écran.
- La barre d'icônes au haut affichera différentes icônes pour chaque type de terminal.



## Écran du menu principal

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

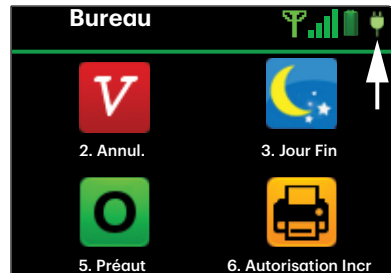
La barre d'icônes au haut affichera différentes icônes pour chaque type de terminal.



## Périphériques

### Base de chargement (HSPA et Wi-Fi)

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



### Point d'accès et répéteur (Wi-Fi)

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

Voyant	Activité	Explication
PWR	Bleu uni	Le point d'accès ou le répéteur est mis en marche.
WAN	Bleu uni	Le point d'accès a une connexion.
WPS du point d'accès	Voyant bleu clignotant rapidement suivi d'une pause.	Le point d'accès cherche une connexion.
	Voyant bleu clignotant lentement.	Le point d'accès est connecté.

Voyant	Activité	Explication
WPS du répéteur	Voyant bleu clignotant lentement suivi d'une pause	Le nombre de clignotements indique l'intensité du signal capté par le répéteur.  Le signal le plus fort est représenté par cinq clignotements, tandis que le signal le plus faible est représenté par un seul clignotement.

## Concentrateur Génération (tout-en-un)

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

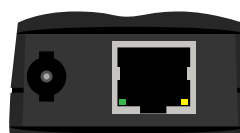
- Un câble d'alimentation
- Un port d'alimentation
- Un ou plusieurs ports de communication (Ethernet ou ligne téléphonique)

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



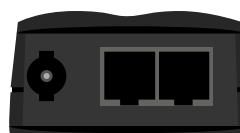
### Ethernet à un port

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



### Modèle pour deux lignes téléphoniques

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



# Sécurité et protection de la vie privée du titulaire de carte

## Sécurité du terminal

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

### **Aucune sécurité (par défaut)**

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

### **Sécurité**

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

### **Code d'accès de dérogation**

Cette option permet au propriétaire d'entreprise de configurer un code d'accès en vue de contourner certaines fonctions. Consultez la page 10 pour voir la liste des fonctions que l'on peut contourner au moyen de ce code d'accès.

## *Gestion des utilisateurs*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Fonctionnalités et sécurité du terminal

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

Fonctionnalité	Activer/ désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
<b>Réglages génériques</b>			
Invites vocales	Oui		
<b>Transactions financières</b>			
Appel pour autorisation	Oui	Oui	Oui
Transaction en argent comptant	Oui	Oui	Oui
Invite de retrait	Oui		
Passation imposée	Oui	Oui	Oui
Saisie manuelle (carte de crédit)	Oui	Oui	

Fonctionnalité	Activer/ désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Saisie manuelle (carte-cadeau)	Oui		
Achat avec pourboire	Oui		
Partage de facture	Oui		
Rappel de transaction	Oui		
Annuler	Oui		
<b>Réglages de reçus</b>			
Reçus de transactions en argent comptant	Oui		
Impression du nom de l'opérateur	Oui		
<b>Fermeture de journée</b>			
Accès à la fermeture de journée		Oui	
Fermeture du lot avec une préautorisation non complétée	Oui		
Fermeture automatique du terminal	Oui		
<b>Rapports</b>			
Accès aux rapports de lot		Oui	
Accès aux rapports jour ouvrable		Oui	
Accès aux rapports personnalisés		Oui	
Accès aux rapports de cartes-cadeaux		Oui	
Accès au menu du code d'accès de dérogation		Oui	
<b>Rapports de fermeture de journée</b>			
Rapport Totaux des retraits		Oui	
Rapport des détails des cartes-cadeaux par hôte		Oui	
Rapport des totaux des cartes-cadeaux par hôte		Oui	
Rapport Bilan de l'hôte		Oui	

Fonctionnalité	Activer/ désactiver	Code de superviseur	Code d'accès de dérogation
Rapport sur les préautorisation non complétées		Oui	
Rapport Bilan opérateur		Oui	
Rapport Détails opérateur		Oui	
Rapport Statut de préaut		Oui	
Rapport rabais TD		Oui	
Rapport Bilan du terminal		Oui	
Rapport Détails du terminal		Oui	
Rapport Totaux pourboires		Oui	

## 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.).

### *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**

...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.

### Mesure

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.

### *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.

### *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

- Selon la configuration de votre terminal, vous pourriez devoir entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur afin de conclure toute transaction.
- Si le reçu comporte une ligne de signature, le client **doit** la signer.

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.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

## 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 le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD, au **1 800 363-1163**.

## Achat par carte de crédit

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

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

### Paiement divisé (facultatif)

- a) Entrez le **montant du paiement** et appuyez sur **OK**. Entrez le montant du paiement partiel.

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

#### Pourboire

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

- a) Le client sélectionne ou entre l'une des **options de pourboire** offertes à l'écran.
  - b) Le client confirme le montant : **NON** ou **OUI**.
5. Choisissez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer, Glisser, Sans contact** ou **Entrée manuelle**.

#### Insertion

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

#### Glissement

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


#### Sans contact

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

#### Entrée manuelle

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

# Achat par carte de débit

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

## Paiement divisé (facultatif)

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

## Pourboire

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

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

## Retrait (facultatif)

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

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

## Insertion

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


## Sans contact

- a) Le client **effleure** l'écran avec sa carte de débit dotée de la fonction sans contact. Dans certains cas, le client doit entrer son **NIP**. Passez à l'étape 5.

6. L'écran affichera un numéro d'autorisation ou un message d'approbation pour confirmer que la transaction est terminée, et le reçu s'imprime. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.
7. S'il reste un solde à payer, consultez les instructions sur le **paiement divisé**, à l'étape 3.

## Annulation


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

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

## Remboursement

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

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

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

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

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

### Carte de crédit ou de débit sans contact

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


### Entrée manuelle d'une carte de crédit

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

## 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 dans notre documentation en ligne au [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

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

### Rappel par no repère

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

### Rappeler tout

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

### Rappel par montant

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

### Rappel par no compte

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


### Rappel par no facture

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

3. S'il y a plusieurs transactions, faites défiler l'écran jusqu'à la transaction recherchée, puis appuyez sur **OK**.
4. Sélectionnez **Annuler** pour annuler la transaction ou **Complétée** pour clore une préautorisation. Appuyez sur la **touche d'annulation** pour quitter cet écran sans faire de sélection.

## Achat par téléphone ou par courrier

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

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Débit/ Crédit** → Passation imposée → Achat par téléphone ou Achat par courriel.
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.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Passation imposée d'un achat

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.

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.

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → Menu principal → **Débit/ Crédit** → Passation imposée → Achat.
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.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

## Passation imposée d'un achat par téléphone ou par correspondance

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

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

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

# Reçus

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

## *Options d'impression des reçus*

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

### **Reçus du client**

- Imprimer pour chaque transaction (par défaut)
- Le commerçant peut refuser les reçus individuels
- N'imprimer aucun reçu du client

### **Reçus du commerçant**

- Imprimer pour chaque transaction (par défaut)
- Imprimer pour chaque transaction approuvée
- Imprimer pour les transactions qui dépassent un montant fixé
- Imprimer seulement pour une

## *Réimpression des reçus*

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

### Dernier reçu

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

### Reçu précédent

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



## Exemples de reçus

### Type de carte

AM American Express

DP Débit

DS Discover/Diners

JC JCB

MC MasterCard

MD Débit MasterCard

PV Débit Visa

RC RCS

UP UnionPay

VI Visa

### Méthode d'entrée de la carte

C Transaction en ligne par carte à puce

CN Transaction par carte à puce ne requérant aucune signature

CO Transaction hors ligne par carte à puce

M Transaction de carte entrée manuellement

MC Reprise d'une transaction par carte à puce entrée manuellement

RF Transaction sans contact

S Transaction par glissement de carte magnétique

SC Reprise d'une transaction par glissement de carte à puce

SN Transaction par glissement ne requérant aucune signature

### Renseignements importants

Type de transaction Indique le type de la transaction effectuée (Achat, Annulation, etc.) et s'il s'agit d'un reçu dupliqué.

Type de carte Indique le type de carte utilisée pour effectuer la transaction.

No repère Le numéro de suivi associé à la transaction.

No facture Le numéro de facture associé à la transaction.

No aut. Le numéro d'autorisation associé à la transaction.

## Renseignements importants

Signature une	L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour transaction.
Approuvée	Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être <b>REFUSÉE</b> .

Les informations que vous utiliserez le plus sont notées et expliquées ci-dessus.

### Carte de crédit

TD GENERA  
### RUE STE. CATHE  
MONTREAL  
#####  
#####  
  
\*\*\*\* **ACHA**

03-21-2020  
No compte \*\*\*\*\*5097  
**Type Carte VI**  
A00000000003101001  
**No repère 6**  
**No facture 5**  
**No aut 75612**  
TVR8000000000  
TC 0E19785C8DAA97AC

### Carte de débit

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** RRN 001006006

Total \$50.00

**APPROUVÉ** - MERCI

Conservez cette copie pour vos  
dossiers  
Copie marchand

Bannière de recu  
Bannière de recu

# Fonctions de journée ouvrable

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


## *Effectuer la fermeture de la journée*

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


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

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

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

1. Appuyez sur la touche  de gauche → Bureau → **Fermeture de la journée**.
2. Confirmez que vous voulez **continuer**. Une fois le 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.

## *Réimpression du rapport de fermeture de journée*

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

# Production de rapports


Les options de rapport ci-dessous sont divisées en **Jour ouvrable**, **Lot**, et **Personnalisés**.

## Rapports jour ouvrable

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


Rapport	Indique...	Instructions
Détails du terminal	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	<b>2.</b> Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.
Bilan du terminal	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	
Sous-totaux journaliers	... les transactions par code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	
Différés non réglés	... les détails de toutes les transactions stockées qui n'ont pas été envoyées en vue d'un règlement.	
Totaux des retraits	... le total de tous les retraits pour le jour ouvrable en cours.	
Détails opérateur	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	<b>2.</b> Déterminez si le rapport concernera un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0), et appuyez sur <b>OK</b> .
Bilan opérateur	... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et code d'opérateur pour le jour ouvrable en cours.	<b>3.</b> Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.
Totaux pourboires	... tous les pourboires de toutes les transactions (y compris les cartes-cadeaux et l'argent comptant) du jour ouvrable en cours sur le terminal par code d'opérateur.	

## Rapports de lot

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

Rapport	Indique...	Instructions
Détail de lot	... les détails des transactions par type de carte pour le lot courant ou précédent.	<b>2.</b> Sélectionnez le lot que vous souhaitez consulter ( <b>PRÉC.</b> ou <b>COURANT</b> ).
Bilan de lot	... les détails des transactions par type de carte pour le lot courant ou précédent.	<b>3.</b> Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.

## Rapports personnalisés

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

Rapport	Indique...	Instructions
Détails transactions	... les détails des transactions par type de carte pour un maximum de 10 jours	<b>4.</b> Déterminez si le rapport concernera un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0) et appuyez sur <b>OK</b> .
Totaux	... les détails des transactions par type de transaction pour un maximum de 45 jours.	<b>5.</b> Entrez la <b>date/heure de début</b> et appuyez sur <b>OK</b> .
Totaux pourboires	... tous les pourboires de toutes les transactions (y compris les cartes-cadeaux et l'argent comptant) du jour ouvrable en cours ou jusqu'à 45 jours dans le passé, sur le terminal, par code d'opérateur.	<b>6.</b> Entrez la <b>date/heure de fin</b> et appuyez sur <b>OK</b> . <b>7.</b> Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.

## Configuration

Pour en savoir plus sur l'utilisation et les fonctionnalités des terminaux, consultez nos documents en ligne au [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

# Dépannage

Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème après avoir suivi les étapes ci-dessous, veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.


## Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
L'écran est trop clair ou trop sombre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Modifiez la luminosité pour qu'elle convienne à l'éclairage de l'endroit où se trouve le terminal.</li></ol>
L'écran est vide	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur n'importe quel bouton du terminal pour voir s'il est en mode d'économie d'alimentation. <b>(Tous les appareils)</b></li><li>2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique. <b>(Tout-en-un)</b></li><li>3. Placez le terminal sur la base de chargement au cas où la pile serait épuisée. <b>(HSPA et Wi-Fi)</b></li></ol>
L'imprimante bloque	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.</li><li>2. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est fermé correctement.</li></ol>
L'imprimante n'imprime pas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si oui, vérifiez que le papier est bien chargé.</li><li>2. Vérifiez que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.</li><li>3. Vérifiez que le couvercle de l'imprimante est bien fermé.</li></ol>
Le système n'arrive pas à traiter les cartes à puce	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tentez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</li><li>2. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte.</li></ol>
Mauvaise communication	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il y a eu un échec de communication après l'initiation de la transaction.</li><li>2. Appuyez sur la touche d'annulation et essayez de nouveau.</li></ol>

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

Tout-en-un	HSPA et Wi-Fi
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que la prise électrique fonctionne.</li><li>2. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans la prise électrique.</li><li>3. Réinsérez le câble d'alimentation dans le port d'alimentation du concentrateur et tournez-le doucement vers la droite jusqu'à ce qu'il s'enclenche.</li><li>4. Assurez-vous que le câble d'alimentation est bien inséré dans le terminal.</li><li>5. Mettez le terminal en marche.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans la prise électrique.</li><li>2. Assurez-vous que le câble d'alimentation du terminal est bien inséré dans le terminal ou la base de chargement.</li><li>3. Vérifiez que l'icône de chargement s'affiche sur l'écran du terminal.</li></ol>

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

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

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

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

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

Intensité du signal idéale	Intensité du signal faible	Aucun signal
		

Vérifiez ce qui suit pour régler le problème :

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

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

2. Votre point d'accès ou votre répéteur fonctionne-t-il? (**Wi-Fi seulement**)
  - a) Assurez-vous que le point d'accès est bien branché dans une prise électrique.
  - b) Resserrez l'antenne dans le port de l'antenne situé à l'arrière du point d'accès ou du répéteur avec vos doigts.
  - c) Corrigez l'angle de l'antenne pour voir si cela améliore le signal reçu par le terminal.

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

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

#### **Votre environnement a-t-il changé?**

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

### *Que dois-je faire si le terminal affiche une alerte de sécurité?*

Si votre terminal affiche une alerte de sécurité, cela signifie qu'il a été endommagé et doit être remplacé. Veuillez appeler immédiatement le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

## Codes d'erreur



Les codes d'erreur sont expliqués dans notre portail de documentation au [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).



# Référence



## Entrée de lettres et de caractères spéciaux

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

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

## Chargement des terminaux (HSPA et Wi-Fi)

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

1. Si le voyant de la pile est rouge, assurez-vous que la pile est suffisamment chargée ou qu'elle est en cours de chargement. 
2. Lorsque vous rechargez le terminal, vérifiez ce qui suit :
  - le câble de chargement est complètement inséré à l'arrière de la base de chargement ou du terminal, ou
  - le terminal est correctement placé dans la base de chargement optionnelle
3. Lorsque le terminal est en cours de chargement, vous voyez une icône dans le coin supérieur droit. 











## Rangement des terminaux

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

# Entretien des terminaux

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

## Transaction shortcuts

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

# Informations de contact

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

## Autorisation :

En tout temps, jour et nuit

## Questions à propos du terminal :

En tout temps, jour et nuit

## Questions générales sur les commerçants :

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

## Fournitures d'imprimante et d'équipement :

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

# Centre de ressources

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et de fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation au [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

