

# TD Luxe 6200m

Guide de configuration et de dépannage

**Terminal TD Luxe 6200m :**

- Autonome avec fil
- Semi-intégrés avec fil



TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2021 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.*

# Table of Contents

|   |          |
|---|----------|
| À qui s'adresse ce guide? .....                         | 1        |
| <b>Configuration .....</b>                              | <b>1</b> |
| Gestion des utilisateurs .....                          | 1        |
| <i>Créer un nouvel utilisateur</i> .....                | 1        |
| <i>Changer le mot de passe d'un utilisateur</i> .....   | 2        |
| <i>Supprimer un utilisateur</i> .....                   | 2        |
| <i>Afficher les codes d'utilisateur existants</i> ..... | 2        |
| <i>Changer la méthode d'ouverture de session</i> .....  | 2        |
| <b>Personnalisation générale .....</b>                  | <b>2</b> |
| <i>Réglage du volume du haut-parleur</i> .....          | 2        |
| <i>Réglage de l'intensité du rétroéclairage</i> .....   | 3        |
| <i>Changement de la langue des écrans</i> .....         | 3        |
| <i>Réglage de l'heure sur le terminal</i> .....         | 3        |
| <i>Synchronisation de l'heure sur le terminal</i> ..... | 3        |
| <i>Réinitialisation du numéro de facture</i> .....      | 3        |
| <i>Activation du mode formation</i> .....               | 3        |
| <b>Reçus .....</b>                                      | <b>4</b> |
| <i>Réimpression du reçu</i> .....                       | 4        |
| <i>Bannière de reçu</i> .....                           | 4        |
| <b>Téléchargements .....</b>                            | <b>5</b> |
| <i>Téléchargement du logiciel</i> .....                 | 5        |
| <i>Téléchargement des paramètres</i> .....              | 5        |
| Autres fonctionnalités .....                            | 6        |
| <b>Rapports .....</b>                                   | <b>6</b> |
| Rapports de jour ouvrable .....                         | 6        |
| Rapports de lot .....                                   | 7        |
| Rapports personnalisés .....                            | 7        |
| <b>Dépannage .....</b>                                  | <b>8</b> |
| Codes d'erreur .....                                    | 8        |
| Équipement perdu ou volé .....                          | 14       |
| <i>Information sur le policier</i> .....                | 14       |



# À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous devez configurer un terminal TD Luxe 6200m ou régler un problème technique.

## Configuration

Le terminal TD Luxe 6200m vous offre une vaste gamme d'options pour 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 des paramètres (mise à jour des paramètres sur votre terminal pour tenir compte des nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiements acceptés)
- Mode 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)

## Gestion des utilisateurs

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

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

- Superviseur
- Opérateur

| Type d'utilisateur | Capacités   | Notes particulières  |
|--------------------|---|--|
| Superviseur        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Peut effectuer des opérations normales</li><li>• Peut ajouter, modifier et supprimer des opérateurs et des superviseurs</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 100 codes de superviseur sont autorisés par terminal</li></ul> |
| Opérateur          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Peut effectuer des opérations financières quotidiennes courantes</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 100 codes d'opérateur sont autorisés par terminal</li></ul>    |

### Créer un nouvel utilisateur

Utilisez cette option pour ajouter un nouveau code d'administrateur au terminal. Vous vous connectez en tant qu'administrateur pour lancer ce processus.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → **Utilisateurs** → Ajouter utilisateur.
2. Saisissez le **nom de l'utilisateur** et appuyez sur **OK**. Le nom de l'utilisateur peut comporter jusqu'à 13 caractères.
3. Entrez le **code d'utilisateur**, puis appuyez sur **OK**. Ce code peut comporter jusqu'à cinq chiffres.
4. Entrez le **mot de passe** et appuyez sur **OK**. Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
5. Entrez de nouveau le **nouveau mot de passe**.
6. Sélectionnez **Opérateur** ou **Superviseur**. Cela détermine le niveau d'accès de l'utilisateur. Soyez prudent quant aux personnes à qui vous attribuez le niveau d'accès de superviseur.

## Changer le mot de passe d'un utilisateur

Utilisez cette option pour changer le mot de passe d'un utilisateur.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → **Utilisateurs** → Changer mot de passer.
2. Entrez le **code d'utilisateur** pour lequel vous voulez changer le mot de passe, puis appuyez sur **OK**.
3. Entrez le **mot de passe actuel** et appuyez sur **OK**.
4. Entrez de **nouveau le mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Entrez de nouveau le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.

## Supprimer un utilisateur

Utilisez cette option pour faire supprimer un code d'utilisateur existant d'un terminal par un superviseur. Vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur ayant une session ouverte sur ce terminal.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → **Utilisateurs** → Supprimer utilis.
2. Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez supprimer.
3. Confirmez que vous voulez supprimer l'utilisateur.

## Afficher les codes d'utilisateur existants

Utilisez cette option pour afficher la liste des codes d'utilisateur existants sur le terminal.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → **Utilisateurs** → Liste utilisateurs.
2. Appuyez sur AFFICHER ou IMPRIMER. Une liste comprenant tous les codes d'utilisateur, les noms d'utilisateur et leur niveau d'autorité s'affichera sur le terminal ou sera imprimée.

## Changer la méthode d'ouverture de session

Utilisez cette option pour sélectionner la méthode d'ouverture de session de l'utilisateur. La méthode d'ouverture de session détermine le type d'information que les utilisateurs doivent entrer pour utiliser le terminal. Seul un superviseur peut effectuer ce changement.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → **Accès** → Méthode de connexion.
2. Choisissez l'une des options suivantes :
  - **Code et mot de passe (méthode la plus sécuritaire)**
  - **Code seulement**
  - **Pas d'ouverture de session (méthode la moins sécuritaire)**

## Personnalisation générale

### Réglage du volume du haut-parleur

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer le volume de 10% à la fois.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Volume haut-parleur.
2. Appuyez sur **+** ou **-** pour augmenter ou diminuer le volume.

## Réglage de l'intensité du rétroéclairage

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer l'intensité du rétroéclairage de 5% à la fois.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Rétroéclairage.
2. Appuyez sur l'icône + ou - pour augmenter ou diminuer la luminosité.

## Changement de la langue des écrans

Utilisez cette option pour faire passer la langue du terminal à l'anglais ou au français. Seuls les superviseurs peuvent changer le réglage de la langue.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Langue.
2. Sélectionnez la langue souhaitée (**English** ou **Français**).

## Réglage de l'heure sur le terminal

Utilisez cette option pour changer la date et l'heure sur le terminal en communiquant avec l'hôte TD.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Réglage heure.
2. Entrez la **nouvelle date** (MM/JJ/AAAA) et appuyez sur **OK**.
3. Entrez la **nouvelle heure** (HH:MM:SS) et appuyez sur **OK**.

## Synchronisation de l'heure sur le terminal

Utilisez cette option pour synchroniser la date et l'heure sur le terminal en communiquant avec l'hôte TD.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Synchro date/heure.
2. Le terminal établit une connexion au serveur et synchronise l'information relative à la date et à l'heure.

## Réinitialisation du numéro de facture

Cette option vous permet de réinitialiser le numéro de facture qui sera affiché sur vos reçus. Si vous sélectionnez cette option, le numéro de facture est réinitialisé à « 1 ».

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Reçu client**.
2. Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture à « 1 ».

## Activation du mode formation

Cette option permet à un superviseur d'ouvrir une session et de former un autre utilisateur sur les fonctions du terminal sans incidence sur les opérations ou les totaux réels sur le terminal. Sous ce mode, le mot DÉMO s'affiche à l'arrière-plan de l'écran du terminal; de plus, la bannière Mode Formation est imprimée sur tous les reçus et les rapports.

En mode formation, vous ne pouvez pas :

- apporter des modifications à la configuration;
- effectuer des transactions avec une carte à puce;
- imprimer des rapports précis sur les cartes-cadeaux, puisque vous ne pouvez pas modifier ces données.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Paramètres** → Mode Formation.
2. Désirez-vous accéder au mode formation ou le quitter?

Pour quitter le mode formation, répétez les étapes ci-dessus. Le message **Mode formation fermé** s'affiche et le mot **DÉMO** disparaît de l'arrière-plan des écrans du **bureau** et du **menu principal**.

# Reçus

## Réimpression du reçu

Utilisez cette option pour réimprimer un reçu existant.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Réimprimer** et sélectionnez l'une des options suivantes :
2. Choisissez l'une des options suivantes (**Dernier reçu**, **Reçu antérieur** ou **Rapport de fermeture de journée**).

### Dernier reçu

- a) Confirmez que vous voulez réimprimer le dernier reçu.
- b) Le dernier reçu est réimprimé.

### Reçu antérieur

- a) Pour réimprimer un reçu, **glissez la carte de crédit/débit** avec laquelle la transaction a été effectuée.
- b) **Sélectionnez l'opération** dont vous voulez réimprimer le reçu et appuyez sur **OK**.
- c) Sélectionnez **PRÉCÉDENT** ou **IMPRIMER**. Si vous sélectionnez **IMPRIMER**, le reçu s'imprime à nouveau.

### Rapport de fermeture de journée

- a) Confirmez que vous voulez réimprimer le rapport de fermeture de journée.
- b) Le rapport de fermeture de journée est réimprimé.

## Bannière de reçu

Utilisez cette option pour ajouter un bref slogan ou une courte publicité au bas de tous les reçus imprimés sur un terminal. Cette bannière peut comporter jusqu'à neuf lignes. Les caractères sont alphanumériques, et vous avez le choix entre une taille de police normale ou double.

- Vous êtes tenu de vous assurer que le contenu de la bannière respecte toutes les lois applicables. En utilisant cette fonction, vous acceptez d'être l'unique responsable de tous les messages publicitaires affichés sur le terminal.
- La bannière de reçu doit être ajoutée à chaque terminal sur lequel vous souhaitez l'utiliser.
- Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus la consommation de papier est élevée lorsque vous imprimez un reçu.
- Si vous imprimez un grand nombre de reçus quotidiennement, la consommation de papier pourrait être beaucoup plus importante qu'à l'habitude.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Reçu client**.
2. Confirmez que vous voulez modifier la bannière du reçu.
3. Entrez le nombre de lignes, puis appuyez sur **OK**. Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.

### Ligne n°

- a) Choisissez la taille de police pour cette ligne (**SIMPLE** ou **DOUBLE**). La limite de la police de taille simple est de 26 caractères, et celle de la police de taille double est de 20 caractères.
- b) Entrez le **message de votre bannière de reçu** et appuyez sur **OK** lorsque vous avez terminé.



- c) Cette étape se répétera le même nombre de fois que le nombre de lignes de bannière que vous avez sélectionné. Quand vous aurez terminé d'entrer la bannière du reçu, appuyez sur **OK** sans entrer d'autre caractère.

## Téléchargements

### *Téléchargement du logiciel*

Cette fonction permet au terminal de télécharger un nouveau logiciel depuis l'hôte TD distant sans nécessiter la venue d'un technicien sur le site.

- L'appareil doit demeurer sous tension pendant toute la durée du processus.
- Avant de télécharger le logiciel, vous devez fermer votre jour ouvrable sur le terminal.
- Il est aussi possible d'amorcer un téléchargement du logiciel par l'intermédiaire d'une notification. Dans ce cas, le logiciel peut être téléchargé en arrière-plan, à l'intérieur d'une période de temps prédéfinie (téléchargement planifié).
- Le logiciel doit être téléchargé séparément sur chaque terminal.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Téléchargements** → Téléchargement logiciel.
2. Sélectionnez **CONTINUER** pour poursuivre.
  - a) Le téléchargement débute. N'interrompez pas le téléchargement une fois qu'il a commencé, sinon votre terminal pourrait cesser de fonctionner.
  - b) Le terminal imprimera un rapport.
  - c) Lorsque le terminal redémarre et l'écran de veille réapparaît, le téléchargement est terminé.

### *Téléchargement des paramètres*

Cette option télécharge les paramètres de fonctionnement du terminal à partir des hôtes TD.

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Téléchargements** → et choisissez une option.
2. Choisissez l'une des options suivantes (**Téléchargement hôte 1** ou **Téléchargement hôte 2**).

#### **Téléchargement hôte 1**

Téléchargement hôte 1 met à jour tous les éléments relatifs à l'information financière (types de cartes, types d'opérations, clés Interac).

- a) Confirmez que vous voulez commencer le téléchargement.

#### **Téléchargement hôte 2**

Téléchargement hôte 2 met à jour tous les éléments relatifs à l'information non financière (cartes-cadeaux et cartes de fidélité).

- a) Sélectionnez le type de téléchargement que vous voulez faire (**COMPLET** ou **PARTIEL**)

**Complet** : télécharge toute l'information sur le terminal.

**Partiel** : ne télécharge que l'information modifiée par le Service d'assistance.

3. Quand le téléchargement est terminé, vous obtenez le message **Téléchargement terminé**.

## Autres fonctionnalités

Tout changement de fonction apporté au terminal sera écrasé la prochaine fois que vous effectuerez le téléchargement de l'hôte 1 ou de l'hôte 2, ce qui est automatique après une demande de fermeture de journée ou de règlement. Veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour apporter des changements permanents à votre terminal, comme les réglages pour les pourboires et les retraits.

## Rapports

Les options de rapport ci-dessous sont divisées en trois groupes : **Jour ouvrable**, **Lot** et **Personnalisé**.

### Rapports de jour ouvrable

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Rapports** → Rapports de jour ouvrable, puis sélectionnez un rapport.

| Rapport                 | Indique...   | Instructions  |
|-------------------------|--|---|
| Détails du terminal     | ... les opérations par code d'opérateur du jour ouvrable en cours.   | 2. Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.                              |
| Bilan du terminal       | ... les opérations par code d'opérateur du jour ouvrable en cours.   |   |
| Sous-totaux journaliers | ... les opérations par code d'opérateur du jour ouvrable en cours.   |   |
| Différés non ré-glés    | ... le détail de toutes les opérations stock-ées qui n'ont pas été envoyées en vue d'un règlement.   |   |
| Totaux des re-traits    | ... le total de tous les retraits du jour ouvrable en cours.   |   |
| Détails opérateur       | ... les opérations par type de carte (y compris les totaux et le détail des cartes-cadeaux) et code d'opérateur du jour ouvrable en cours.                           | 2. Déterminez si le rapport concerne un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0). |
| Bilan opérateur         | ... les opérations par type de carte (y compris les totaux et le détail des cartes-cadeaux) et code d'opérateur du jour ouvrable en cours.                           | 3. Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.                              |
| Totaux pour-boires      | ... tous les pourboires de toutes les opérations (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. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Rapports** → Rapports de lot, puis choisissez un rapport.

| Rapport       | Indique...   | Instructions  |
|---------------|--|---|
| Détail de lot | ... le détail des opérations par type de carte pour le lot courant ou précédent. | <b>2.</b> Sélectionnez le lot que vous voulez examiner ( <b>PRÉCÉDENT</b> ou <b>ACTUEL</b> ). |
| Bilan de lot  | ... le détail des opérations 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

1. Depuis l'écran du bureau, sélectionnez → l'icône **Rapports** → Rapports personnalisés, puis choisissez un rapport.

| Rapport                | Indique...  | Instructions   |
|------------------------|---|--|
| Détails des opérations | ... le détail des opérations par type de carte pour un maximum de 10 jours.   | <b>2.</b> Déterminez si le rapport concerne un code précis (code d'opérateur) ou tous les codes (0). |
| Totaux                 | ... le détail des opérations par type d'opération pour un maximum de 45 jours.  | <b>3.</b> Entrez la <b>date/heure</b> de début.<br><b>4.</b> Entrez la <b>date/heure</b> de fin.     |
| Totaux pour-boires     | ... tous les pourboires de toutes les opérations (y compris les cartes-ca-deaux 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>5.</b> Vous pouvez <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.                              |

# Dépannage

Sur tout équipement, des problèmes surviennent parfois. Sur le terminal TD Luxe 6200m, les messages d'erreur sont affichés à l'écran avec une courte description. Les messages d'erreur qui s'affichent à l'écran du terminal sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises pour les résoudre.

## Codes d'erreur

| Codes d'erreur "A"       | Explication   | Mesures à prendre  |
|--------------------------|---|--|
| Aucune correspondance    | Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.        | Réessayez ou entrez d'autres données.  |
| Aucune réponse de l'hôte | Délai d'inactivité du terminal écoulé, at-tente trop longue avant la réponse de l'hôte. | Appuyez sur la touche d'annulation (X), puis essayez de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. |
| Aucune opération trouvée | Aucune opération ne correspond aux critères entrés.                                     | Entrez d'autres données.   |

  

| Codes d'erreur "B"      | Explication                               | Mesures à prendre |
|-------------------------|---|-------------------|
| Boîte de réception vide | Aucun code n'est défini dans le terminal. | —                 |

  

| Codes d'erreur "C"                                  | Explication  | Mesures à prendre  |
|---|--|--|
| Carte défectueuse                                   | La carte a été glissée trop lentement.   | Glissez la carte plus rapidement.  |
| Carte retirée trop rapidement<br>Essayer de nouveau | La carte à puce a été retirée du terminal avant que l'opération soit terminée.             | Traitez l'opération de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer la carte tant que le terminal ne lui aura pas demandé de le faire. |
| Code déjà existant                                  | Le code entré existe déjà sur le terminal.   | Entrez un autre code.  |
| Code/mot de passe non valide                        | La combinaison Code/Mot de passe entrée ne correspond à rien dans le registre du terminal. | Entrez la combinaison de nouveau ou entrez-en une autre.   |
| Code non valide                                     | Le code d'utilisateur est introuvable sur le terminal.                                     | Entrez un code valide.   |

  

| Codes d'erreur "D"           | Explication   | Mesures à prendre   |
|------------------------------|---|---|
| Date d'expiration non valide | La date d'expiration sur la carte n'est pas valide. | Entrez une date d'expiration valide<br><b>OU</b><br>Demandez un autre mode de paiement au client. |

| <b>Codes d'erreur "D"</b> | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b> |
|---------------------------|--|--------------------------|
| Date non valide           | La date entrée sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur. | Entrez une date valide.  |

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| Déjà en mode Formation | L'utilisateur a tenté d'entrer en mode formation alors que celui-ci était déjà activé. | Poursuivez en mode formation ou répétez les étapes et quittez le mode. |
|------------------------|--|--|

| <b>Codes d'erreur "E"</b> | <b>Explication</b> | <b>Mesures à prendre</b> |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|
|---------------------------|--------------------|--------------------------|

|  |   |  |
|--|---|--|
| Échec de fermeture de lot<br>Fermeture de jour ouvrable non terminée | Le terminal n'a pas réussi à terminer une opération de fermeture de lot pendant la fermeture de la journée. | Tentez de nouveau de faire l'opération de fermeture de journée.<br>Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. |
|--|---|--|

|                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| Erreur de carte<br>Essayer de nouveau | Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. | Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau en vous assurant qu'elle est bien entrée.<br>Si le problème se reproduit, demandez au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement. |
|---------------------------------------|---|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| Erreur de carte<br>Utiliser la bande magnétique | Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée. | Retirez la carte du lecteur de puce, puis glissez-la dans le lecteur de bande magnétique. |
|---|---|---|

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
| Erreur de traitement | Le terminal a rencontré une erreur en tentant de traiter une opération par carte à puce. | Faites une nouvelle tentative. Si le problème se reproduit, demandez un autre mode de paiement.<br>Si le problème se produit avec plusieurs cartes à puce, communiquez avec le Service d'assistance. |
|----------------------|--|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
| Erreur du système<br>Communiquez avec le Service d'assistance | Le terminal a rencontré une erreur de système. | Téléphonez immédiatement au Service d'assistance pour faire remplacer votre terminal. |
|---|--|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| Erreur interne Téléphonnez au Service d'assistance<br>AAAAAAAAAAAAA<br>NNNNNNNNNNNNN<br>CCCCCCCCCCCCC | Le terminal a rencontré une erreur irrécupérable.<br>AA..... remplace le nom du composant<br>NN..... remplace l'information sur l'application<br>CC.....remplace le code d'erreur | Appelez le Service d'assistance et fournissez l'information affichée à l'écran. |
|---|---|---|

| <b>Codes d'erreur "F"</b>                 | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b>  |
|---|--|---|
| Ferm jour ouvr bient                      | Le terminal a presque atteint le nombre maximal d'opérations stockables en un jour ouvrable.<br><b>OU</b><br>L'opération de fermeture de journée a atteint le nombre maximal de jours pendant lesquels elle peut rester ouverte. | Vous devez procéder à une fermeture de journée dès que possible pour permettre au terminal de continuer à traiter les opérations.               |
| Fermer le lot bientôt                     | Le terminal a presque atteint le nombre maximal d'opérations pour un lot.  | Vous devez procéder à une fermeture de lot avant les 20 prochaines opérations pour permettre au terminal de continuer à traiter les opérations. |
| Fermeture de jour ouvrable déjà complétée | L'opération de fermeture de journée a déjà été effectuée avec succès.  | —   |
| Fonction non autorisée                    | La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.  | S'il vous la faut, communiquez avec le Service d'assistance.  |

| <b>Codes d'erreur "H"</b> | <b>Explication</b>               | <b>Mesures à prendre</b> |
|---------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Heure non valide          | L'heure entrée n'est pas valide. | Entrez une heure valide. |

| <b>Codes d'erreur "I"</b>                                      | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b>   |
|--|--|--|
| Impossible de fermer le lot préaut. non compl                  | Le terminal est configuré de sorte qu'il faut terminer les opérations préautorisées avant de pouvoir fermer une journée.   | Terminez toutes les opérations préautorisées ouvertes, puis fermez la journée.               |
| Impossible fermer jour ouvrable préaut. non compl              | Le terminal est configuré de sorte qu'il faut terminer les transactions préautorisées avant de pouvoir fermer une journée. | Terminez toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermez la journée.             |
| Impossible de rétablir le numéro de facture à 1 en mode manuel | L'entrée du numéro de facture est ré-glée à Saisie manuelle et cette option n'est pas autorisée sous ce mode.              | Appelez le Service d'assistance si vous souhaitez changer le mode d'entrée pour Automatique. |

| <b>Codes d'erreur "J"</b> | <b>Explication</b>  | <b>Mesures à prendre</b>  |
|---------------------------|---|---|
| Jr ovr fer<br>Fer jr ovr  | Le nombre maximal de transactions stockables sur le terminal en un jour ouvrable a été atteint. | Vous devez procéder à une fermeture de journée pour permettre au terminal de continuer à traiter les opérations.<br><br>Une fois que ce message est affiché, seules les opérations administratives et les opérations de fin de préautorisation peuvent être effectuées. |

| <b>Codes d'erreur "L"</b>            | <b>Explication</b>                            | <b>Mesures à prendre</b>             |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| L'entrée doit être supérieure à zéro | La valeur entrée doit être supérieure à zéro. | Entrez une valeur supérieure à zéro. |

| Codes d'erreur "L"   | Explication  | Mesures à prendre   |
|--|--|---|
| La valeur entrée doit être d'au moins 1 caractère                              | Aucune donnée n'a été entrée dans un champ obligatoire.  | Entrez au moins 1 caractère.  |
| La valeur entrée doit être d'au moins 3 caractères                             | Moins de 3 caractères ont été entrés.  | Entrez au moins 3 caractères.   |
| La valeur entrée doit être d'au moins 9 caractères                             | Moins de 9 caractères ont été entrés.  | Entrez au moins 9 caractères.   |
| La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles.           | Les données entrées ne sont pas comprises dans la plage de valeurs requise.                                | Entrez les données de nouveau.  |
| Le clavier NIP a été remplacé!<br>Téléchargement des paramètres hôte 1 requis! | Le terminal a détecté que le clavier NIP a été remplacé.   | Si un technicien n'est pas venu sur les lieux pour remplacer le clavier NIP, communiquez avec le Service d'assistance pour signaler une possible tentative de fraude. |
| Le client doit insérer sa carte à puce   | Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique du terminal. | Insérez la carte dans le lecteur de puce du terminal.   |
| Le montant du retrait dépasse la limite  | Le montant de retrait entré dépasse le montant maximal autorisé sur ce terminal.                           | Entrez un montant inférieur à la limite de retrait.   |

| Codes d'erreur "M"   | Explication  | Mesures à prendre  |
|--|--|--|
| Mauvaise communication   | Le terminal a détecté un échec de communication après le début de l'opération. | Vérifiez vos connexions, puis faites une nouvelle tentative.<br>Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.<br>S'il n'y a aucune intensité de signal, redémarrez le point d'accès en débranchant et en rebranchant le cordon d'alimentation. Attendez deux minutes, puis revérifiez l'intensité du signal. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. |
| Mauvaise communication<br>Appuyez sur la touche d'annulation et essayez de nouveau | Le terminal a détecté un échec de communication après le début de l'opération. | Appuyez sur <b>Annuler</b> et essayez de nouveau.  |
| Montant 0,00 \$ non autorisé   | Il faut entrer un montant supérieur à 0,00.                                    | Entrez un autre montant, puis appuyez sur <b>OK</b> .  |
| Mot de passe non valide  | Le mot de passe n'est pas valide pour le code d'utilisateur entré.             | Entrez le mot de passe de nouveau ou es-sayez un autre code.   |

| <b>Codes d'erreur "N"</b>                       | <b>Explication</b>  | <b>Mesures à prendre</b>   |
|---|---|--|
| No compte non valide                            | La carte utilisée a échoué une vérification de sécurité ou la longueur du numéro de carte n'est pas valide pour ce type de carte. | Entrez la carte de nouveau; si le problème se reproduit, demandez au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement.      |
| Nbre maximal d'entrées atteint                  | Le nombre maximal de codes d'utilisateur (100) a été atteint.   | Pour entrer d'autres codes, vous devez d'abord en supprimer quelques-uns.  |
| Non autorisé                                    | La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée.                  | Essayez un autre type de carte.<br>Si la transaction est censée être configurée pour le terminal, appelez le Service d'assistance. |
| Non autorisé s'il reste des transact. différées | Une fonction ne peut pas être exécutée s'il y a une opération différée (préautorisation, opérations dans le lot ouvert, etc.).    | Traitez les opérations différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction.   |
| Non complétée                                   | La transaction ou la fonction tentée a échoué.  | Faites une nouvelle tentative.<br>Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.  |
| Non-correspondance des mots de passe            | La confirmation du mot de passe ne concorde pas avec le mot de passe initial entré.   | Entrez de nouveau la confirmation du mot de passe.   |
| Non en mode Formation                           | L'utilisateur n'est pas en mode Formation alors qu'il tente de quitter ce mode.   | —  |
| Note de facture en premier                      | L'exécution de l'opération de fermeture de note a été tentée pour une note qui n'a pas été facturée.                              | Traitez une opération de note de facture pour le numéro de facture entré.  |
| Numéro hors plage (1 à 9)                       | Le nombre entré n'est pas dans la plage des lignes d'impression permises pour la bannière de reçu.                                | Entrez un numéro valide.   |
| Numéro hors plage (1 à 65535)                   | Le numéro de port entré n'est pas dans une plage valide.  | Entrez un numéro valide.   |
| Note déjà facturée                              | On a tenté d'exécuter l'opération de facturation de note pour une opération déjà facturée.  | —  |
| Note déjà fermée                                | On a tenté d'exécuter l'opération de fermeture de note pour une opération de note ouverte qui a déjà été fermée.                  | —  |

| <b>Codes d'erreur "O"</b> | <b>Explication</b>                               | <b>Mesures à prendre</b> |
|---------------------------|--|--------------------------|
| Opération déjà annulée    | On a tenté d'annuler une opération déjà annulée. | —                        |



| <b>Codes d'erreur "O"</b> | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b>                            |
|---------------------------|--|---|
| Opération déjà complétée  | On a tenté de terminer une opération de préautorisation déjà terminée. | —   |
| Opération annulée         | L'opération a été annulée par l'utilisateur.                           | —   |
| Opération non autorisée   | Le type d'opération n'est pas pris en charge pour la carte entrée.     | Sélectionnez un autre type de carte ou d'opération. |

| <b>Codes d'erreur "P"</b> | <b>Explication</b>                       | <b>Mesures à prendre</b>  |
|---------------------------|--|---|
| Panne d'imprimante        | L'imprimante n'est pas prête à imprimer. | Assurez-vous que l'imprimante contient du papier et que son couvercle est bien fermé. |
| Pas disponible            | L'élément demandé n'est pas disponible.  | Réessayez.  |

| <b>Codes d'erreur "R"</b>   | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b>  |
|---|--|---|
| Reçu non imprimé!<br>Prenez l'empreinte de la carte et remplissez la facture de vente | L'opération a été approuvée, mais le terminal ne peut pas imprimer le reçu.                                | Prenez une empreinte manuelle de la carte, enregistrez le code d'autorisation, puis faites signer le reçu par le client.                          |
| Refusé  | Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce terminal.   | Sélectionnez une autre carte.   |
| Refusé<br>Utiliser la bande magnétique  | La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas été configuré pour les cartes à puce.                     | Faites glisser la carte sur le terminal.<br>Si le type de carte est censé être configuré pour les cartes à puce, appelez le Service d'assistance. |
| Réinitialis. n° fact. interdite avec lot ouvert                                       | On a tenté de réinitialiser le numéro de facture, mais le lot était ouvert.                                | Fermez le lot, puis réinitialisez le numéro de facture.   |
| Réinitialis. n° fact. interdite avec préaut. non compl                                | On a tenté de réinitialiser le numéro de facture, mais le terminal contient des préautorisations ouvertes. | Terminez les transactions préautorisées, puis réinitialisez le numéro de facture.   |
| Réinitialiser la date et l'heure à partir du menu principal                           | Le terminal nécessite la synchronisation de la date et de l'heure avec celles de l'hôte.                   | Exécutez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.   |

| <b>Codes d'erreur "T"</b>               | <b>Explication</b>   | <b>Mesures à prendre</b>  |
|---|--|---|
| Tableau des codes vide                  | Aucun code n'est défini dans le terminal.  | —   |
| Téléchargement de l'hôte 1 non complété | Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 et le téléchargement a échoué. | Tentez de télécharger à partir de l'hôte 1 de nouveau.<br>Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. |

| Codes d'erreur "T"                                     | Explication   | Mesures à prendre   |
|--|---|---|
| Téléchargement de l'hôte 2 non complété                | Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.                   | Tentez de télécharger à partir de l'hôte 2 de nouveau.<br>Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. |
| Télécharger les paramètres de l'hôte 1 en premier      | Le terminal nécessite un téléchargement des paramètres de l'hôte 1.         | Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.   |
| Télécharger tous les paramètres de l'hôte 2 en premier | Le terminal nécessite un téléchargement de tous les paramètres de l'hôte 2. | Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.   |
| Traitement de fin de journée annulé                    | L'opération de fermeture de journée a été annulée.                          | —   |

| Codes d'erreur "V"  | Explication                                  | Mesures à prendre   |
|---------------------|--|---|
| Vérifier imprimante | L'imprimante n'est pas prête à l'impression. | Assurez-vous que l'imprimante contient du papier et que son couvercle est bien fermé. |

## Équipement perdu ou volé

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. communiquer immédiatement avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD pour déclarer la perte ou le vol;
2. appeler la police pour remplir un rapport (vol seulement).

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

Si un policier se présente sur les lieux, consignez les renseignements suivants :

- Nom du policier
- Poste auquel le policier est rattaché
- Coordonnées du policier
- Numéro de série de l'appareil volé

Le policier doit vous fournir le numéro du rapport. Une fois ces renseignements obtenus, transmettez-les au Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD; vous pourrez alors recevoir un appareil de remplacement. Vous trouverez ci-dessous une carte de renseignements facile à utiliser pour consigner les renseignements demandés.

### Information sur le policier

**Nom :** \_\_\_\_\_

**Poste de police :** \_\_\_\_\_

**N° de tél :** \_\_\_\_\_ **N° de poste :** \_\_\_\_\_

**N° poste :** \_\_\_\_\_

**N° de téléc. :** \_\_\_\_\_

**Courriel :** \_\_\_\_\_

**Numéro de série de l'appareil volé :** \_\_\_\_\_

# Ressources

Veillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD, au **1-800-363-1163**. C'est avec plaisir que nous répondrons à toutes vos questions.

## Autorisation

En tout temps, jour et nuit

## Questions à propos du terminal

En tout temps, jour et nuit

## Questions générales – commerçants

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

## Fournitures pour imprimante et papeterie

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

# Portail de documentation

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).

Voici la liste des documents sur le terminal Luxe 6200m que vous pouvez consulter :

- Guide de démarrage rapide
- Guide de configuration et de dépannage
- Guide de préautorisation
- Guide sur les cartes-cadeaux Givex
- Guide More Rewards
- Guide UnionPay
- Et plus encore

