

# TD iCT250

Guide de démarrage rapide



## Du TD iCT250:

- avec clavier NIP
  - sans clavier NIP
- \* Clavier NIP non illustré



© 2016 Banque Toronto-Dominion

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

AVIS

*La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des changements aux spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est en aucun cas responsable de l'utilisation par les clients commerçants de l'information contenue dans cette publication, incluant sans toutefois s'y limiter les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits détenus par des tiers et résultant d'une telle utilisation.*

RENSEIGNEMENTS SUR LE COMMERÇANT

Nom du commerçant .....

Numéro du commerçant .....

# Table des matières

À propos de ce guide.....	1
Contenu de la trousse de bienvenue .....	1
La solution TD iCT250.....	1
Fonctionnalités.....	2
Le terminal.....	2
Touches de raccourci par défaut.....	3
Écrans.....	3
Écran de veille et icônes.....	3
Écran du menu principal.....	4
Écran du menu administrateur.....	4
Navigation.....	4
L'adaptateur de communications.....	4
Ports.....	5
Le clavier NIP.....	5
Navigation.....	6
Sécurité et protection de la vie privée des titulaires de carte ..	6
Sécurité du terminal .....	6
Prévention de la fraude .....	7
Entrer un numéro de carte de crédit manuellement sur le terminal.....	7
Prévention de la fraude – appel pour autorisation .....	7
Transactions financières.....	8
Types de cartes acceptés.....	8
Transactions par clavier NIP .....	8
Vente (carte de crédit).....	8
Vente (carte de débit).....	10
Vente (par téléphone ou correspondance) .....	11
Passation imposée (vente par téléphone/correspondance) .....	11
Annulation.....	12
Rappel de transaction .....	12
Remboursement.....	13
Reçus .....	14
Réimpression de reçus.....	14
Exemples de reçus.....	15
Fonctions de jour ouvrable.....	17
Effectuer une fermeture de journée .....	17

Création de rapports .....	18
Rapports de jour ouvrable.....	18
Rapports de lot.....	18
Rapports personnalisés .....	19
Rapports EMV .....	19
Rapport d'erreurs récentes.....	20
Journal d'activités .....	20
Configuration .....	21
Changement du mode de communication du terminal .....	21
Fonctions et fonctionnalités supplémentaires .....	21
Dépannage.....	22
Quels problèmes puis-je facilement résoudre? .....	22
Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas? .....	23
Pourquoi ne vois-je aucune icône de connexion sur l'écran de veille?... 23	
Référence.....	24
Saisie de lettres et caractères spéciaux.....	24
Stockage du terminal et du clavier NIP .....	24
Changement du rouleau de papier.....	24

# À propos de ce guide

Ce guide présente votre solution TD iCT250, les fonctionnalités du matériel, les transactions financières possibles, les fonctions d'administration et des instructions de dépannage. Pour en savoir plus sur son utilisation et les fonctions disponibles, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [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

## La solution TD iCT250

Le terminal vous est uniquement destiné à vous, le commerçant. Vous l'utiliserez pour amorcer les transactions des clients utilisant des cartes de crédit ou de débit. En fonction de vos réglages, certains types de cartes pourraient ne pas être acceptés par votre terminal. Pour savoir comment utiliser d'autres cartes, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

Il existe deux configurations possibles pour la solution TD iCT250. Les voici :

### Terminal uniquement



Si vous utilisez cette configuration, vous devez prêter le terminal au client chaque fois que celui-ci doit saisir ses renseignements.

### Terminal et clavier NIP



Si vous utilisez cette configuration, vous, le Commerçant, utilisez le terminal pour saisir vos renseignements tandis que le client utilise le clavier NIP pour saisir les siens.

# Fonctionnalités

Nom	Terminal	Clavier NIP
Bouton de chambre à papier	Oui	Oui
Touches de fonction	Oui	Oui
Touches de navigation	Oui	Oui
Touche d'avance du papier		Non
Touches de commande	  	  
Touche F	<b>F</b>	Présente, mais non utilisée
Lecteur de carte à puce	Oui	Oui
Lecteur de bande magnétique	Oui	Oui
Lecteur sans contact	Oui	Oui
Communications	Par accès commuté ou connexion DSL	Connecté au terminal

## Le terminal

### 1. Fente de chambre à papier

### 2. Touches de fonction

Les touches  / **F1** et  / **F4** peuvent être utilisées comme raccourcis ainsi que pour sélectionner des options à l'écran. Consultez la page 3 pour en savoir plus.

### 3. Touches de navigation

Utilisez les touches fléchées **F2** et **F3** pour naviguer sur l'écran et dans les menus.

### 4. Touches de commande

 / **Annuler**

 / **Correction ou Avance du papier**

 / **OK** et raccourci vers l'écran **Transactions**.

### 5. Lecteurs de carte

- a) Cartes à puce à insérer
- b) Cartes à glisser
- c) Cartes sans contact



# Touches de raccourci par défaut

Pour accéder à un menu ou une fonction en particulier, utilisez les raccourcis suivants :

Transaction	Touches
Vente (par défaut)	 / F1
Lancement de la préautorisation (par défaut)	 / F2
Finalisation de la préautorisation (par défaut)	 / F3
Vente par téléphone / correspondance (par défaut)	 / F4
Menu principal	 / OK
Menu administrateur	 ..#*
Réimprimer le dernier reçu	 0
Avance du papier	 / Correction

## Écrans

### Écran de veille et icônes

L'écran par défaut est appelé écran de **veille**. Il affiche de nombreux renseignements importants et différents moyens d'accéder aux fonctionnalités de votre terminal. De multiples icônes importantes y sont présentes. Les voici :

#### 1. Icône de communication

L'icône indique si le terminal est connecté au réseau. Elle sera de l'une des deux couleurs suivantes :

- Verte (connecté) ou
- Blanche (déconnecté).

#### 2. Cadenas (Sécurité)

L'icône sera ouverte ou fermée. Si vous ne voyez pas le cadenas fermé, n'utilisez pas le terminal. Communiquez avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour indiquer que l'appareil n'est plus sécurisé.

#### 3. Alimentation

L'icône située dans le coin supérieur droit indique que le terminal est alimenté.



## Écran du menu principal

À partir de l'écran de **veille**, appuyez sur la touche **OK** afin que le **Menu principal** apparaisse. L'écran du **Menu principal** affiche les transactions suivantes :

- Remboursement
- Annulation
- Passation imposée
- Demande de solde



## Écran du menu administrateur

À partir de l'écran de **veille**, appuyez sur la touche **Admin** afin que le **menu Administrateur** apparaisse. Il affiche les options suivantes :

- Connexion/déconnexion
- Menu Jour ouvrable
- Menu Rappels de transaction
- Menu Paramètres
- Menu Réimpression
- Maintenance
- Autres fonctions

Pour connaître la liste de toutes les fonctions administrateur disponibles sur le terminal, consultez le tableau de la page 24.



## Navigation

Une fois dans le menu souhaité, utilisez les touches suivantes pour y naviguer :

- Appuyez sur les touches fléchées **Haut** et **Bas** pour descendre ou monter d'un élément de menu
- Appuyez sur les touches **F1** ou **F2** pour sélectionner une option à l'écran
- Appuyez sur **Annuler** pour revenir à l'écran précédent
- Appuyez sur **Correction** pour modifier une saisie
- Appuyez sur **OK** pour confirmer la sélection du menu ou la saisie
- Appuyez sur le numéro associé à l'élément de menu souhaité

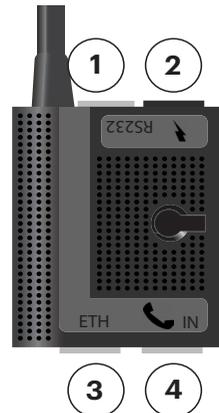
## L'adaptateur de communications

L'adaptateur de communications constitue le point d'entrée unique de l'alimentation et des données vers votre terminal.

## Ports

L'adaptateur est doté de quatre ports :

1. Câble de données pour le TD iCT250
2. Alimentation
3. Entrée Internet
4. Entrée de ligne téléphonique



## Options de communication

La solution TD iCT250 offre deux options de communication : l'accès commuté et l'Ethernet. En tant que commerçant, vous pouvez effectuer le réglage que vous souhaitez en fonction de votre établissement. Pour en savoir plus sur les options de communication, consultez la page «Changement du mode de communication du terminal» on page 21.

## Le clavier NIP

Cet équipement est optionnel. Lorsqu'il est connecté à votre terminal, le client l'utilise pour saisir ses renseignements et sélectionner les options associées à la transaction. Si vous ne disposez pas de clavier NIP, le client utilisera le terminal pour saisir ses renseignements.

Si vous utilisez un clavier NIP, vous devez traiter sur celui-ci toutes les cartes à puce insérées. Les cartes glissées peuvent être traitées sur le terminal comme sur le clavier NIP.

### 1. Touches de fonction

Les touches **F1** et **F4** sont utilisées pour sélectionner des options à l'écran.

### 2. Touches de navigation

Utilisez les touches fléchées **F2** et **F3** pour naviguer sur l'écran et dans les menus.

### 3. Touches de commande

- **Annuler**
- **Correction**
- **OK (ou Entrée)**

### 4. Lecteurs de carte

- a) Cartes à puce à insérer
- b) Cartes sans contact
- c) Cartes à glisser



## Navigation

Une fois dans le menu souhaité, utilisez les touches suivantes pour y naviguer :

- Appuyez sur **F2** ou **F3** pour descendre ou monter d'un élément de menu.
- Appuyez sur **OK** pour sélectionner une option de l'écran du menu.
- Appuyez sur **F1** ou **F4** pour sélectionner une option à l'écran.

# Sécurité et protection de la vie privée des titulaires de carte

Veillez consulter la fiche **Protection de la vie privée des titulaires de carte** dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Elle contient de l'information importante sur vos responsabilités envers vos clients, leurs renseignements personnels et l'information sur la transaction.

Si vous souhaitez changer le niveau de sécurité de votre terminal, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

## Sécurité du terminal

Le commerçant a la responsabilité de sécuriser le terminal, les identifiants ou mots de passe d'utilisateurs, et d'éviter toute utilisation non autorisée. Dans tous les cas, le commerçant sera tenu responsable de l'utilisation non autorisée du terminal ou des identifiants ou mots de passe de l'utilisateur. Trois réglages de sécurité des utilisateurs sont disponibles :

- **Aucune sécurité (par défaut)**  
Aucune restriction d'accès aux fonctionnalités du terminal listées ci-dessous.
- **Sécurité moyenne**  
L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant et un mot de passe de superviseur ou de directeur.
- **Sécurité élevée**  
L'accès à certaines fonctions est restreint par un identifiant et un mot de passe de directeur.

Les fonctions suivantes peuvent être protégées individuellement.

- Fin de journée
- N° de compte manuel
- Rapports de lot
- Rapports de jour ouvrable
- Rapports personnalisés
- Fermeture de lot
- Rapport d'erreurs récentes

## Prévention de la fraude

Veillez consulter la brochure **Comment éviter la fraude** dans votre trousse de bienvenue du commerçant. Vous pouvez également réduire le nombre de transactions frauduleuses sur votre terminal en activant :

### *Entrer un numéro de carte de crédit manuellement sur le terminal*

Capacité d'entrer manuellement un numéro de carte de crédit sur le terminal pour une opération d'achat **avec présentation de la carte**.

Type d'opération	Paramètre par défaut
<b>Entrer un numéro de carte de crédit manuellement sur le terminal</b> Capacité d'entrer manuellement un numéro de carte de crédit sur le terminal pour une opération d'achat <b>avec présentation de la carte</b> .	Protégé par le code et mot de passe de superviseur
<b>Commandes postales et téléphoniques</b> Capacité d'entrer manuellement un numéro de carte de crédit sur le terminal pour une opération d'achat <b>sans présentation de la carte</b> .	Désactivé
<b>Passation imposée d'un achat</b> Capacité d'effectuer une opération avec un numéro d'autorisation entré manuellement par rapport à une opération autorisée automatiquement par le terminal.	Désactivé

### *Prévention de la fraude – appel pour autorisation*

Vous pouvez activer/désactiver la fonction d'appel pour autorisation.

Nous comprenons que les paramètres par défaut du terminal peuvent ne pas répondre pleinement aux besoins de votre entreprise. Si vous voulez modifier ces paramètres par défaut, veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD, au **1-800-363-1163**, pour connaître vos options.

# Transactions financières

La solution permet d'effectuer les transactions suivantes :

- Vente (achat)
- Vente par téléphone/correspondance
- Passation imposée
- Remboursement
- Annulation
- Autorisation partielle
- Préautorisation\*

\* Ces transactions optionnelles et d'autres sont présentées dans notre documentation en ligne à l'adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

## Types de cartes acceptés

Votre terminal acceptera toutes les cartes incluses dans votre contrat avec Solutions aux commerçants TD. Si vous souhaitez faire évoluer la liste des cartes acceptées, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** afin de modifier le niveau de sécurité de votre terminal.

## Transactions par clavier NIP

Lorsqu'un clavier NIP est connecté au terminal, le client l'utilise exclusivement pour saisir ses renseignements et sélectionner des options. Nous ne présentons dans ce document que les options de transaction principales du clavier NIP. Si vous ne disposez que d'un terminal, le client utilisera également le terminal pour saisir ses renseignements.

- En fonction de vos paramètres de sécurité, vous devrez peut-être saisir un identifiant et un mot de passe de superviseur pour traiter les transactions.
- Appuyez sur la touche **0** du terminal pour réimprimer le reçu de client le plus récent.
- Si le reçu comporte une ligne de signature, le client **doit** la signer.

## Vente (carte de crédit)

1. Appuyez sur **F1**.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la vente et appuyez sur **OK**.
3. Si les pourboires sont activés, vous verrez les étapes suivantes.

### Pourboire (optionnel)

- a) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
  - b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **pourboire** et appuie sur **OK**.
  - c) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Accepter** ou **Modifier**.
4. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer**, **Glisser**, **Sans contact** ou **Saisie manuelle**.

### Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit activée pour le paiement sans contact.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

- b) Demandez au client s'il souhaite un reçu : **Oui** ou **Non**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression, si l'impression a été demandée.

### Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

### Glisser la carte

- a) Le client glisse sa carte de crédit.
- b) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
- c) L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.

### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
- c) Il est nécessaire de prendre manuellement l'empreinte de la carte. Prenez l'empreinte et appuyez sur **OK**.
- d) Saisissez le **numéro DVC** à trois ou quatre chiffres et appuyez sur **OK**. Ce numéro est généralement situé au dos de la carte de crédit. Il s'agit d'une étape facultative, en fonction de vos réglages.
- e) Indiquez si la carte était présente lors de la transaction : **Oui** ou **Non**. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.

5. Si le type de paiement utilisé dispose de fonds insuffisants pour régler le montant total de la vente, vous verrez les éléments suivants :

### Autorisation partielle (optionnel)

- a) Le reçu imprimé affiche le montant appliqué à la vente.
- b) L'écran affiche le solde restant dû.
- c) Le client décide par quel moyen il règle le solde (**Argent comptant** ou **Carte**).

Si le client sélectionne l'option par carte, les étapes suivantes correspondent au type de carte sélectionné : crédit ou débit.

Si le client sélectionne **Argent** comptant, la transaction se termine. Assurez-vous de recevoir le montant d'argent comptant correspondant au solde de la transaction.

6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.  
Si le champ de signature du titulaire de carte figure sur l'exemplaire du commerçant, le client doit le signer.

## Vente (carte de débit)

1. Appuyez sur **F1**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Si les pourboires sont activés, vous verrez les étapes suivantes.  
**Pourboire (optionnel)**
  - a) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
  - b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **pourboire** et appuie sur **OK**.
  - c) Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Accepter** ou **Modifier**.
4. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants : **Insérer/Glisser** ou **Sans contact**.

### **Sans contact**

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de débit activée pour le paiement sans contact.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

- b) Demandez au client s'il souhaite un reçu : **Oui** ou **Non**.

### **Insérer/glisser la carte**

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **CHÈQUE** ou **ÉPARGNE**.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**.

5. Si les remises en argent sont activées, vous verrez les étapes suivantes.

### **Remise en argent (optionnel)**

- a) Le client indique s'il souhaite une remise en argent ou non : **OUI** ou **NON**.
- b) Le client saisit/sélectionne le montant/l'option de **remise en argent** et appuie sur **OK**.
- c) Le client confirme le nouveau montant total : **Accepter** ou **Modifier**.

6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.  
Si le champ de signature du titulaire de carte figure sur l'exemplaire du commerçant, le client doit le signer.

## Vente (par téléphone ou correspondance)

Ces instructions sont utilisées pour les ventes lorsque la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente lors de la vente, consultez **Vente par carte de crédit**. Si vous n'utilisez pas la transaction de vente appropriée, des frais supplémentaires pourraient s'appliquer.

Effectuer une transaction en l'absence de la carte de crédit présente des risques. Assurez-vous d'effectuer toutes les vérifications de sécurité à votre disposition pour les ventes par téléphone/correspondance.

1. Appuyez sur **F4** → Vente par téléphone/correspondance.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
4. Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
5. Indiquez le type de transaction : par **téléphone** ou par **correspondance**.
6. Si la transaction est faite par téléphone, saisissez le **numéro DVC** à trois ou quatre chiffres et appuyez sur **OK**.
7. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

## Passation imposée (vente par téléphone/correspondance)

Cette option n'est utilisée que lorsque vous n'êtes pas en mesure de traiter une vente par carte de crédit normalement, par le réseau, en raison d'un problème de communication ou parce que la passation imposée est requise par le terminal.

Avant d'effectuer cette transaction, vous devez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163** afin de recevoir un numéro d'autorisation.

1. Appuyez sur **OK** → Passation imposée → Imposer la vente par téléphone ou Imposer la vente par correspondance.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants pour la carte de crédit en question : **Glisser** ou **Saisie manuelle**.

### Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 4.

### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
- c) Indiquez le type de transaction : par **téléphone** ou par **correspondance**.

- d) Il est nécessaire de prendre manuellement l’empreinte de la carte. Prenez l’empreinte et appuyez sur **OK**.
  - e) S’il s’agit d’une commande par téléphone, entrez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Passez à l’étape 4.
4. Saisissez ensuite le numéro d’autorisation et appuyez sur **OK**.
  5. L’écran indique que le numéro d’autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d’impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l’exemplaire du commerçant pour une transaction de vente par passation imposée.

## Annulation

Cette transaction est utilisée pour corriger une transaction saisie précédemment sur le terminal lors du jour ouvrable en cours. Vous pouvez également utiliser Rappel de transaction pour rappeler et effacer/annuler une transaction en fonction de renseignements autres que le numéro de repère.

Si vous avez fermé le jour ouvrable lors duquel la transaction a été réalisée, vous pouvez uniquement effectuer un remboursement. L’option d’annuler la transaction n’est plus disponible.

1. Appuyez sur **OK** → Annulation.
2. Saisissez le **numéro de repère** de la transaction à annuler et appuyez sur **OK**.
3. Vérifiez qu’il s’agit de la bonne transaction : **Annuler** ou **Retour**. Si vous sélectionnez **Retour**, vous pouvez saisir un nouveau numéro de repère à annuler.
4. Les reçus de la transaction annulée s’impriment.

## Rappel de transaction

Cette option rappelle une transaction de manière à ce que vous puissiez visualiser ou annuler toute transaction réalisée dans le lot actuellement ouvert. Si une fermeture de journée a eu lieu, vous pouvez uniquement rappeler des transactions après la dernière fermeture de journée ou de lot. Les préautorisations sont présentées dans notre documentation en ligne à l’adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Rappel de transaction.
2. Sélectionnez l’une des options suivantes :

### **par Détail**

Cette fonction rappelle les détails de toutes les transactions du lot ouvert.

- a) Faites défiler jusqu’à la **transaction** et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l’étape 3.

### **par Montant**

Cette fonction rappelle toute transaction du montant saisi en dollars dans le lot ouvert.

- a) Glissez la carte ou saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.

- b) Si plus d'une transaction apparaît, faites défiler jusqu'à celle que vous cherchez et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l'étape 3.

#### **par N° de compte (cartes de crédit uniquement)**

Cette fonction rappelle toute transaction du numéro de compte de carte saisi dans le lot ouvert.

- a) Glissez la carte de crédit ou saisissez le **numéro de compte de la carte** et appuyez sur **OK**.
- b) Faites défiler jusqu'à la **transaction** et appuyez sur **Sélectionner**. Passez à l'étape 3.

#### **par N° de facture**

Cette fonction rappelle la transaction correspondant au numéro de facture saisi.

- a) Saisissez le numéro de facture que vous souhaitez rappeler et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### **par N° de repère**

Cette fonction rappelle uniquement la transaction associée au numéro de repère dans le lot ouvert.

- a) Saisissez le **numéro de repère** que vous souhaitez rappeler et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.
3. Vérifiez que l'information de transaction à l'écran est correcte, et effectuez l'une des opérations suivantes :
- a) Appuyez sur **Annuler** pour effacer la transaction et imprimer les reçus annulés.
  - b) Appuyez sur **Retour** pour sélectionner une transaction différente.
  - c) Appuyez sur **Effacer** pour quitter l'écran.

## Remboursement

Vous ne pouvez effectuer le remboursement d'une transaction que si celle-ci a été soumise pour remboursement.

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

1. Appuyez sur **OK** → Remboursement.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Saisie manuelle** avec la carte en question.

#### **Insérer la carte**

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
- b) Le client peut avoir à saisir son NIP. Passez à l'étape 5.

### Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 5.

### Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle est composée de quatre chiffres.
- c) Indiquez si le remboursement est lié à une vente par téléphone / correspondance : **Oui** ou **Non**. Passez à l'étape 5.

### Insérer/glisser la carte

- a) Le client sélectionne le compte à utiliser : **CHÈQUE** ou **ÉPARGNE**.
  - b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK**. Passez à l'étape 5.
5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

## Reçus

Le reçu est différent pour chaque transaction, et les renseignements servent pour la plupart uniquement à la tenue des comptes. Vous devez cependant prendre connaissance de certains **renseignements importants** pour vous assurer que vos transactions ont été finalisées avec succès.

### *Réimpression de reçus*

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu de réimpression et sélectionnez une option de réimpression.

#### Réimprimer le dernier

2. Sélectionnez l'exemplaire que vous souhaitez réimprimer (**Commerçant, Client** ou **Les deux**) et appuyez sur **OK**.
3. Le reçu est réimprimé et noté comme duplicata.

#### **OU**

2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

#### Tout

- a) Faites défiler les **reçus disponibles**, sélectionnez celui que vous cherchez et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### N° de facture

- a) Saisissez le **numéro de facture** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### N° de compte

- a) Glissez la carte ou saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

#### Code d'approbation

- a) Saisissez le **code d'approbation** et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 3.

3. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**Commerçant, Client** ou **Les deux**) et appuyez sur **OK**.
4. Le reçu est réimprimé et noté comme duplicata.

## Exemples de reçus

### Type de transaction

C	Transaction en ligne avec carte à puce
CN	Transaction avec carte à puce sans signature requise
CO	Transaction hors ligne avec carte à puce
M	Saisie manuelle d'une transaction par carte à bande magnétique
MC	Retraitement manuel d'une transaction par carte à puce
RF	Transaction sans contact
S	Transaction par glissement de carte à bande magnétique
SC	Retraitement de transaction par glissement de carte à puce
SN	Transaction par glissement sans signature requise

### Type de carte

AM	American Express
DP	Débit
DS	Discover/Diners
MC	Mastercard
VI	Visa

### Renseignements importants

N° de repère	Numéro de repère associé à la transaction
N° facture	Numéro de facture associé à la transaction.
N° aut.	Numéro d'autorisation associé à la transaction
Signature	L'émetteur de la carte détermine quand une signature est requise pour la transaction, assurez-vous donc que le client signe ces reçus.
Approuvée	Assurez-vous toujours que la transaction a été approuvée, car elle pourrait être <b>REFUSÉE</b> .

Carte de crédit

Marchand  
 Adresse  
 Ville, Province  
 No Marchand  
 ID Terminal

**VENTE**

06-16-2016 12:41:02  
 No compte 455763\*\*\*\*\*1632 **S**  
**Type Carte VI**

Nom: nnnnnnnnnnn  
**No repère 010103**  
**No facture109**  
**No aut 089090**

RRN 001003099

Vente \$9.00

TOTAL \$9.00

+++++

**00 APPROUVÉ-MERCI**

+++++

Conservez cette copie pour vos  
 dossiers  
 Copie marchand

Carte de débit

Marchand  
 Adresse  
 Ville, Province  
 No Marchand  
 ID Terminal

**VENTE**

06-16-2016 12:41:02  
 No compte 476173\*\*\*\*\*0010 **C**  
**Type Carte DP**

Nom: nnnnnnnnnnn  
 A00000000980840

**No repère 010103**  
**No facture109**  
**No aut 089090** RRN 001003099

TVR 8000048000 TSI 6800  
 TC 98952D8874F69BD1

Vente \$25.00

TOTAL \$25.00

+++++

**00 APPROUVÉ-MERCI**

+++++

Conservez cette copie pour vos  
 dossiers

# Fonctions de jour ouvrable

Pour démarrer un jour ouvrable, connectez-vous sur un terminal sur lequel la fonction de fermeture de journée a été activée. En fonction du mode de connexion, l'utilisateur peut simplement avoir à effectuer une transaction ou saisir un identifiant et un mot de passe de connexion.

## Effectuer une fermeture de journée

Vous disposez d'une échéance de fermeture de journée. C'est ce que l'on appelle la fenêtre de bilan, et celle-ci est réglée dans le système. Si votre fermeture de journée est réalisée avant la fin de votre fenêtre de bilan, vous recevrez le total des dépôts de cartes de crédit et de débit pour ce même jour ouvrable ou le suivant. Si elle a lieu après, ces dépôts seront transférés au jour ouvrable suivant.

Une fermeture de journée est immédiatement réalisée sur votre terminal tous les trois à cinq jours si vous ne l'avez pas fait précédemment.

Vous devez fermer votre jour ouvrable sur **chaque terminal** afin de conserver des comptes précis et d'équilibrer vos comptes. La fermeture d'un jour ouvrable est importante, car :

- Elle envoie toutes les transactions stockées (différés non réglés).
- Elle ferme tous les lots ouverts.
- Elle imprime les rapports sélectionnés.
- Elle vérifie les courriers et les télécharge.
- Elle télécharge les mises à jour disponibles.
- Elle démarre un nouveau jour ouvrable sur le terminal en ouvrant un nouveau lot.

Un lot est un groupe de transactions que vous devez soumettre à l'acceptation de l'émetteur afin de pouvoir être payé. Dès lors que vous fermez un lot ou effectuez une fin de journée, ces transactions sont envoyées à l'émetteur pour règlement, qui déposera ensuite les fonds sur votre compte.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu jour ouvrable → Fin de journée.
2. Confirmez que vous souhaitez fermer le jour ouvrable : **Oui** ou **Non**.
3. Les rapports de fin de journée s'impriment.
4. Le terminal se réinitialise.

- Ce processus peut prendre un certain temps, si un grand nombre de transactions ont été réalisées au cours de la journée, ou si vous utilisez une connexion par accès commuté.
- Dès lors que le processus a débuté, ne traitez aucune transaction, n'appuyez sur aucun bouton et ne désactivez pas les services Internet sur le terminal en question.

# Création de rapports

Les options suivantes de création de rapports sont réparties en plusieurs groupes : **jour ouvrable**, **lot** et **personnalisé**. Vous avez accès à tous les rapports de jour ouvrable et de lot, qui sont présentés dans ce guide. Pour les rapports personnalisés, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

## Rapports de jour ouvrable

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Jour ouvrable → Rapports de jour ouvrable, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Instructions	Détaille...
Détails du terminal	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... toutes les transactions du jour ouvrable en cours.
Bilan du terminal	Comme ci-dessus.	... les transactions du jour ouvrable en cours.
Sous-totaux du jour	Indiquez si le rapport est pour <b>un seul identifiant</b> ou <b>tous les identifiants</b> . <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les transactions par identifiant de l'opérateur pour le jour ouvrable en cours.
Détails d'opérateur	Comme ci-dessus.	... les transactions par type de carte et identifiant de l'opérateur pour le jour ouvrable en cours.
Bilan d'opérateur	Comme ci-dessus.	... les transactions par type de carte et identifiant de l'opérateur pour le jour ouvrable en cours.
Différés non réglés	<b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> votre rapport.	... les détails de toutes les transactions stockées qui n'ont pas été envoyées en vue d'un règlement.

## Rapports de lot

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Jour ouvrable → Rapports de lot, puis sélectionnez un rapport.

Rapport	Actions	Détaille...
Détails du terminal	Sélectionnez le lot que vous souhaitez visualiser <b>PRÉC</b> ou <b>ACTUEL</b> et de quelle manière <b>AFFICHER</b> ou <b>IMPRIMER</b> .	... les détails de transaction par type de carte, pour le lot actuel ou le précédent.
Bilan du terminal	Comme ci-dessus.	... les détails de transaction par type de carte, pour le lot actuel ou le précédent

## Rapports personnalisés

Ces rapports concernent toutes les transactions réalisées au cours des jours ouvrables actuellement stockés dans le terminal. Ces rapports ne sont disponibles que pour les superviseurs et les directeurs. Le tableau suivant indique le contenu de chaque rapport.

Rapport	Détails du rapport	
Détails de transaction	Par jour ouvrable Par type de carte Par opérateur	Les détails des transactions peuvent être consultés pendant 10 jours ouvrables au maximum
Totaux	Par type de transaction Par type de carte	Les totaux peuvent être consultés pendant 45 jours ouvrables au maximum

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu jour ouvrable → **Rapports personnalisés**.
2. Saisissez l'**identifiant de directeur** et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez le **mot de passe de directeur** et appuyez sur **OK**.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - a) Détails de transaction
  - b) Totaux
5. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - a) Saisissez un **identifiant d'opérateur** et appuyez sur **OK**.
  - b) Appuyez sur **OK** pour obtenir un rapport affichant tous les opérateurs.
6. Saisissez la **date de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
7. Saisissez l'**heure de début** du rapport et appuyez sur **OK**.
8. Saisissez la **date de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
9. Saisissez l'**heure de fin** du rapport et appuyez sur **OK**.
10. Indiquez le mode de consultation du rapport (**Afficher** ou **Imprimer**). Si vous avez sélectionné **Afficher**, vous pourrez consulter les détails en sélectionnant **Précédent** ou **Suivant**. Si vous avez sélectionné **Imprimer**, l'impression de votre rapport commence.

## Rapports EMV

Les rapports EMV sont utilisés pour le dépannage; ils ne sont imprimés que sur demande du service d'assistance. Par ailleurs, si vous les imprimez, certains d'entre eux peuvent être particulièrement longs, ce qui pourrait vous faire utiliser plus de papier que d'habitude.

## Rapport d'erreurs récentes

Ce rapport affiche toutes les erreurs survenues sur le terminal au cours des 10 derniers jours.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Autres fonctions → **Rapport d'erreurs récentes**.
2. Indiquez si vous souhaitez imprimer ou enregistrer les erreurs (**Imprimer** ou **Fichier**).
3. Le rapport d'erreurs récentes sera imprimé ou enregistré, en fonction de votre choix.

## Journal d'activités

Le journal d'activités offre la possibilité d'afficher, d'imprimer ou de supprimer un rapport affichant toutes les activités à accès restreint sur le terminal.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Autres fonctions → **Journal d'activités**.
2. Saisissez l'**identifiant de directeur** et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez le **mot de passe de directeur** et appuyez sur **OK**.
4. Sélectionnez l'option de rapport (**Afficher**, **Imprimer** ou **Supprimer**).

Sélectionnez **Afficher** s'il y a peu de transactions à consulter. Sinon, l'option **Imprimer** est préférable pour la consultation d'un grand nombre de saisies.

Si vous supprimez le journal, celui-ci ne pourra pas être restauré.

# Configuration

## Changement du mode de communication du terminal

Si vous avez modifié la connexion Internet de votre établissement, vous pourriez avoir à modifier les paramètres de connexion de votre terminal afin de disposer d'une connexion de rattrapage si la connexion principale échoue. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'option la plus appropriée pour vos communications.

J'ai une connexion par accès commuté	J'ai une connexion Ethernet	Paramètre de communication suggéré
Non	Oui	Ethernet uniquement
Oui	Non	Accès commuté uniquement
Oui	Oui	Ethernet avec rattrapage par accès commuté

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Menu Communications → Réglage du type de comm.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Ethernet uniquement, Accès commuté uniquement, Ethernet avec rattrapage par accès commuté ou Accès commuté avec rattrapage par Ethernet** et appuyez sur **OK**.

## Fonctions et fonctionnalités supplémentaires

Il existe d'autres manières de configurer votre terminal :

- Gestion des utilisateurs
- Téléchargements de logiciels
- Options de communication
- Paramètres du terminal
- Options de transaction

Pour en savoir plus, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

# Dépannage

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème après avoir effectué les étapes suivantes, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

## Quels problèmes puis-je facilement résoudre?

Problème	Action requise
Mauvaise communication	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Un problème de communication est survenu après le début de la transaction.</li><li>2. Vérifiez votre connexion.</li><li>3. Appuyez sur <b>Annuler</b> et réessayez.</li></ol>
Les cartes à puce ne peuvent être traitées	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Essayez 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 posant problème.</li></ol>
L'écran n'affiche rien	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que le câble d'alimentation est correctement connecté au port d'alimentation et à la prise électrique.</li></ol>
Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit aucune carte	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Essayez de glisser la carte plus rapidement ou plus lentement, ou bien du haut du lecteur vers vous.</li><li>2. Demandez un autre mode de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</li><li>3. Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte posant problème.</li></ol>
Aucune impression n'est effectuée	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Y a-t-il du papier dans l'appareil? S'il y en a, vérifiez que le papier est chargé correctement.</li></ol>
L'imprimante est bloquée	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vérifiez qu'aucun obstacle n'empêche l'alimentation du papier, et que le rouleau de papier est bien en place.</li><li>2. Assurez-vous que le couvercle de l'imprimante est complètement fermé.</li></ol>

- Pour connaître plus d'astuces de dépannage, veuillez consulter notre documentation en ligne à l'adresse [www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).
- Si le problème n'a pas été résolu après avoir suivi la procédure ci-dessus, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

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

1. Assurez-vous que le cordon d'alimentation du terminal est correctement inséré dans l'adaptateur de communication.
2. Assurez-vous que le cordon d'alimentation de l'adaptateur de communication est correctement inséré dans une prise électrique.

## Pourquoi ne vois-je aucune icône de connexion sur l'écran de veille?

La solution TD iCT250 offre deux modes de communication : l'accès commuté/ligne téléphonique et la connexion DSL. Si vous ne voyez pas l'icône communication, vous pouvez rapidement vérifier les éléments suivants :

<b>Connexion par accès commuté/ ligne téléphonique</b>	<b>Connexion Internet DSL</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Votre ligne téléphonique fonctionne-t-elle correctement?</li><li>2. Assurez-vous que le terminal est correctement branché à l'adaptateur de communication.</li><li>3. Assurez-vous que l'adaptateur de communication est correctement branché à une prise téléphonique.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez-le à l'aide d'un autre appareil.</li><li>2. Votre modem/routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez, puis rebranchez votre modem/routeur et attendez trois ou quatre minutes.</li><li>3. Assurez-vous que le terminal est correctement branché à l'adaptateur de communication.</li><li>4. Assurez-vous que l'adaptateur de communication est correctement branché à une prise téléphonique.</li></ol>

# Référence

## Saisie de lettres et caractères spéciaux

Lorsque vous devez saisir une lettre ou un caractère spécial, par exemple pour une bannière de reçu ou la création d'un identifiant utilisateur, effectuez les étapes suivantes. Appuyez sur **Correction** pour modifier une saisie.

Lettres	Espaces	Caractères spéciaux
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur la touche correspondant à la lettre désirée. Par exemple, appuyez sur la touche <b>2</b> pour saisir C.</li><li>2. Appuyez sur la touche <b>F</b> jusqu'à ce que la lettre souhaitée s'affiche.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur la touche <b>O</b>.</li><li>2. Appuyez deux fois sur la touche <b>F</b>.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Appuyez sur la touche <b>Admin</b>.</li><li>2. Appuyez sur la touche <b>F</b> jusqu'à ce que le caractère spécial apparaisse à l'écran.</li></ol>

## Entretien du terminal et du clavier NIP

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

## Stockage du terminal et du clavier NIP

- Ces appareils doivent être stockés à une température comprise entre 0° et 50° Celsius.
- Ne les laissez pas à l'extérieur la nuit, particulièrement pendant l'hiver.

## Changement du rouleau de papier

1. Tirez doucement sur le **panneau de la chambre du papier** en haut du terminal et retirez l'ancien rouleau de papier.
2. Déballiez un nouveau rouleau de papier et placez-le dans la chambre du papier de façon à ce que l'extrémité libre du rouleau soit vers le haut et alimentée par-dessous le rouleau.

3. Appuyez sur le panneau jusqu'à entendre un clic et assurez-vous que la longueur de papier sortant de la chambre est suffisante pour atteindre le haut de l'écran du terminal.
4. Appuyez sur **Correction** pour faire avancer le papier et ainsi vous assurer qu'il est chargé correctement.



# 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).

