

TD Génération

Guide de configuration et de dépannage



Du TD Generation :

- Portal 2 avec clavier NIP



© 2016 Banque Toronto-Dominion

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

AVIS

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

Sommaire

Qui devrait utiliser ce guide?.....	1
Configuration	1
Gestion des utilisateurs	1
<i>Exigences de connexion pour les fonctions du terminal</i>	<i>1</i>
Ajouter un utilisateur	2
Modifier le mot de passe	2
Supprimer un utilisateur	2
Liste d'utilisateurs	3
Méthode de connexion	3
Téléchargements	3
Téléchargement de paramètres.....	3
Téléchargement de logiciel.....	4
Rapports de configuration.....	4
Communications.....	5
Options générales.....	6
Mode de formation.....	6
Synchronisation de la date et l'heure.....	6
Volume du terminal	6
Luminosité du terminal	6
Courrier prioritaire.....	7
Volume du clavier d'identification personnelle	7
Langue.....	7
Commandes vocales	7
Options de reçu.....	8
Bannière du reçu.....	8
Réinitialiser le numéro de facture	8
Réimprimer le dernier reçu.....	8
Réimprimer un ancien reçu.....	9
Autres fonctionnalités.....	9
Dépannage	10
Codes d'erreur	10
Renseignements sur le terminal	16
Équipement perdu ou volé	17
<i>Que devrais-je faire quand la police arrive concernant l'appareil volé?</i>	<i>17</i>
<i>Information sur le policier</i>	<i>17</i>

Qui devrait utiliser ce guide?

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

Configuration

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

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

Gestion des utilisateurs

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

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

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

Exigences de connexion pour les fonctions du terminal

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

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

Veuillez communiquer avec les services de soutien pour activer cette fonctionnalité (**1800 363-1163**).

Ajouter un utilisateur

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

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

Modifier le mot de passe

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

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

Supprimer un utilisateur

Cette option vous permet de supprimer un utilisateur existant.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Gestion des utilisateurs → Supprimer un utilisateur.

2. Sélectionnez l'**utilisateur** que vous voulez supprimer et touchez **OK**. Seul un superviseur peut supprimer un utilisateur du terminal. Vous ne pouvez pas supprimer l'utilisateur connecté à ce terminal.
3. Confirmez si vous voulez supprimer cet utilisateur (**NON** ou **OUI**).
4. L'identifiant est maintenant supprimé.

Liste d'utilisateurs

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

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

Méthode de connexion

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

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

Téléchargements

Téléchargement de paramètres

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

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

Param hôte 1.DL

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

Param hôte 2.DL

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

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement des paramètres.
2. Sélectionnez le type de téléchargement que vous voulez effectuer : **Paramètres hôte 1** ou **Paramètres hôtes 2**.

Paramètres hôte 1

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

Paramètres hôte 2

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

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

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

3. Votre terminal démarre et le téléchargement des paramètres est terminé.

Téléchargement de logiciel

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

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

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → / icône **Panneau de contrôle** → Téléchargement de logiciel.
2. Touchez **CONTINUER** pour poursuivre.
3. Votre téléchargement est terminé et votre terminal redémarrera automatiquement.

Rapports de configuration

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

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Rapport de configuration.
2. Sélectionnez et imprimez automatiquement l'un des rapports suivants :

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

Rapports du commerçant

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

- **Communications** – Un rapport s'imprimera avec tous vos paramètres de communication. Consultez page 5 pour en savoir plus sur les paramètres de communication.
- **Paramètres hôte 1** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 1 et leurs valeurs. Consultez page 3 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 1.
- **Paramètres hôte 2** – Un rapport s'imprimera avec tous les paramètres de votre hôte 2 et leurs valeurs. Consultez page 3 pour en savoir plus sur les paramètres de l'hôte 2.

Rapports du service de dépannage

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

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

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

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

Communications

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

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

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

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

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

Connexion commutée directe

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

Internet haute vitesse

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

3. Vos communications sont maintenant mises à jour.

Options générales

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

Mode de formation

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

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

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



Synchronisation de la date et l'heure

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

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


Volume du terminal

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

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

Luminosité du terminal


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

1. Appuyez sur le  / l'icône **Niveau de luminosité**.
2. Touchez - ou + pour ajuster le volume du clavier d'identification personne d'un niveau (1 à 5)

3. Lorsque vous êtes satisfait, touchez  / **la flèche de retour** pour quitter.


Courrier prioritaire

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

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

Volume du clavier d'identification personnelle

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

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

Langue

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

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

Commandes vocales

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

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

Options de reçu

Utilisez ces options pour configurer vos reçus.

Bannière du reçu

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

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

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

Réinitialiser le numéro de facture

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

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → icône **Panneau de contrôle** → Réinitialiser le numéro de facture.
2. Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture à 1 : **NON** ou **OUI**.

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

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

Réimprimer le dernier reçu

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

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** → Réimprimer → Dernier reçu.
2. Le dernier reçu est réimprimé.

Réimprimer un ancien reçu

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

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

Autres fonctionnalités

Les paramètres suivants sont offerts, mais vous devez téléphoner les services de soutien aux commerçants TD pour les activer ou les désactiver. Tout autre changement de fonctionnalité 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 d'autres changements permanents à votre terminal.

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

Dépannage

Codes d'erreur

« A » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Aucune correspondance	Aucune correspondance n'a pu être trouvée pour les données entrées ou sélectionnées.	Veillez réessayer ou entrer de nouvelles données.
Aucune réponse de l'hôte	Le terminal a dépassé le temps autorisé pour la réponse de l'hôte.	Touchez la touche Annuler et réessayez. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Aucune transaction trouvée	Aucune transaction ne peut être trouvée avec le critère entré.	Veillez entrer de nouvelles données.

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

« C » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	Essayez de glisser la carte plus rapidement.
Carte retirée trop vite Réessayez	La carte à puce a été retirée du terminal avant la fin de la transaction.	Effectuez la transaction de nouveau en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer la carte avant que le terminal ne le demande.
Le montant de la remise différée dépasse la limite	Le montant de remise différée entré dépasse le maximum autorisé pour ce terminal.	Veillez entrer un autre montant dans la limite de remise différée.
Le client insère la carte à puce	Le titulaire de la carte a tenté de glisser une carte à puce sur le terminal.	Veillez insérer la carte dans le lecteur de puce du terminal.

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

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

« E » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Erreur interne Appelez les services de soutien AAAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCCC	Une erreur fatale s'est produite sur le terminal. AA signifie nom du composant NN signifie renseignements sur l'application CC signifie code d'erreur	Veillez communiquer avec les services de soutien et leur fournir les renseignements à l'écran.

« F » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Facture en premier	La transaction de fermeture de facture a été tentée pour une facture qui n'a pas été facturée.	Effectuez une transaction de facturation pour le numéro de facture entré.
Fermez le lot bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot.	Une fermeture de lot doit être effectuée avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fermez la journée bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable. OU La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximum de jours pouvant être laissés ouverts.	Une fermeture de journée doit être effectuée le plus tôt possible pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.
Fin de la journée ouvrable déjà terminée	La transaction de fermeture de journée a déjà été effectuée avec succès.	--
Fonction non autorisée	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	Si vous avez besoin de cette fonction, veuillez communiquer avec les services de soutien.

« H » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	Veillez entrer une heure valide.

« I » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Impossible de réinitialiser le numéro de facture à 1 lorsque configuré à manuel	L'entrée de numéro de facture est configurée à entrée manuelle pour le terminal, et cette option n'est pas autorisée dans ce mode.	Veillez communiquer avec les services de soutien pour faire passer le mode d'entrée à automatique.
Identifiant / mot de passe non valide	La combinaison identifiant / mot de passe entrée ne correspond à aucun enregistrement du terminal.	Entrez de nouveau ou essayez un autre identifiant / mot de passe.

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

Identifiant non valide	L'identifiant n'a pas été utilisé dans le terminal.	Entrez un identifiant valide.
------------------------	---	-------------------------------

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

Journée ouvrable complète Fermer la journée ouvrable maintenant	Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour une journée ouvrable.	<p>Une fermeture de journée doit être effectuée pour permettre au terminal de continuer de fonctionner.</p> <p>Une fois ce message affiché, seules les transactions administratives et les achèvements de préautorisations / transactions de fermeture de facture peuvent être effectués.</p>
--	--	---

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

L'identifiant existe déjà	L'identifiant entré existe déjà dans le terminal.	Veuillez entrer un autre identifiant.
---------------------------	---	---------------------------------------

Le clavier d'identification personnelle a été remplacé! Le téléchargement des paramètres de l'hôte 1 est requis!	Le terminal a détecté que le clavier d'identification personnelle a été remplacé.	Si un technicien n'est pas venu sur place pour remplacer le clavier d'identification personnelle, veuillez communiquer avec les services de soutien pour signaler une falsification soupçonnée.
---	---	---

Le lot ne peut être fermé avec des préautorisations ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les transactions préautorisées doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions préautorisées ouvertes, puis fermer le lot.
--	--	---

Le lot ne peut être fermé avec des factures ouvertes	Le terminal est configuré pour que toutes les factures ouvertes doivent être terminées avant de pouvoir effectuer une fermeture de lot.	Veuillez terminer toutes les transactions de facture ouvertes, puis fermer le lot.
--	---	--

L'entrée doit comporter au moins 1 caractère	Aucune donnée n'a été entrée dans le champs requis.	Veuillez entrer au moins 1 caractère.
--	---	---------------------------------------

L'entrée doit comporter au moins 3 caractères	Moins de 3 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins 3 caractères.
---	---------------------------------------	--

L'entrée doit comporter au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Veuillez entrer au moins 9 caractères.
---	---------------------------------------	--

L'entrée doit être supérieure à zéro	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	Veuillez entrer une valeur supérieure à zéro.
--------------------------------------	---	---

L'entrée n'est pas dans une gamme valide	Les données entrées n'étaient pas dans les valeurs requises.	Veuillez entrer les données de nouveau.
--	--	---

« L » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Les mots de passe ne correspondent pas	La confirmation du mot de passe ne correspond pas au mot de passe original entré.	Veillez entrer la confirmation du mot de passe de nouveau.

« M » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Vérifiez vos connexions et réessayez la transaction. Vérifiez que votre connexion Internet ou votre ligne téléphonique fonctionne. Si le problème persiste, communiquez avec les services de soutien.
Mauvaise communication Appuyez sur la touche ANNUL et essayez à nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'initiation de la transaction.	Appuyez sur Annul et réessayez.
Montant de 0.00 \$ Non autorisé	Un montant supérieur à 0,00 doit être entré.	Veillez entrer un nouveau montant et appuyer sur OK .
Mot de passe non valide	Le mot de passe n'est pas valide pour l'identifiant entré.	Entrez le mot de passe de nouveau ou essayez un autre identifiant.

« N » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Nombre maximum d'entrées atteint	Le nombre maximum d'identifiants (100) a été atteint.	Pour entrer des identifiants supplémentaires, certains identifiants devront être supprimés.
Non acceptée	Le type de carte entré n'est pas pris en charge par ce terminal.	Veillez sélectionner une autre carte.
Non acceptée Utilisez la bande magnétique	La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas le type de carte défini pour la puce.	Glissez la carte sur le terminal. Si le type de carte est supposé être configuré pour la puce, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas permise avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte. Si la transaction est supposée être configurée pour le terminal, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Non autorisé avec une transaction en cours	Une fonction ne peut être effectuée s'il y a des transactions en cours (préautorisations, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Veillez traiter les transactions en cours de nouveau, puis essayer la fonction de nouveau.
Non disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	Veillez effectuer une autre sélection.

« N » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Non terminée	La transaction ou la fonction tentée n'a pas été effectuée avec succès.	Tentez d'effectuer la transaction ou la fonction de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Numéro de compte non valide	La carte utilisée n'a pas réussi une vérification de sécurité ou la longueur du numéro de carte n'est pas valide pour le type de carte.	Entrez la carte de nouveau, et si le problème persiste, demandez une autre forme de paiement au titulaire de la carte.
Numéro pas dans la gamme 1 – 9	Le numéro entrée n'est pas dans la gamme de lignes d'impression autorisées pour la bannière du reçu.	Veuillez entrer un numéro valide.
Numéro pas dans la gamme 1 – 65 535	Le numéro de port d'hôte entré n'est pas compris dans une gamme valide.	Veuillez entrer un numéro valide.

« P » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Pas en mode de formation	Si l'utilisateur n'est pas en mode de formation et tente d'en sortir.	--
Processus de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	--

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

« T » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Tableau d'identifiants vide	Aucun identifiant n'est défini dans le terminal.	--
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 1	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 1 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger d'abord les paramètres de l'hôte 2	Ce terminal exige qu'un téléchargement complet des paramètres de l'hôte 2 soit effectué.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.

« T » Codes d'erreur	Explication	Action requise
Téléchargement de l'hôte 1 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 qui a été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 1 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Téléchargement de l'hôte 2 incomplet	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 qui n'a pas été effectué avec succès.	Essayez de télécharger l'hôte 2 de nouveau. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec les services de soutien.
Transaction déjà annulée	Une transaction d'annulation a été tentée pour une transaction déjà annulée.	--
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	--
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Veuillez sélectionner un autre type de carte ou de transaction.

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

Renseignements sur le terminal

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

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

- Version du logiciel de sécurité
- Free DRAM

Équipement perdu ou volé

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec les services de soutien aux commerçants TD pour signaler l'incident. (volé ou perdu)
2. Communiquer avec la _____ pour remplir un rapport. (volé seulement)

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

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

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

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

Information sur le policier

Nom : _____

Juridiction : _____

N° tél : _____ **Numéro de plainte :** _____

N° poste : _____

N° téléc. : _____

Courriel : _____

Numéro de série de l'appareil volé : _____

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.

