

TD Génération

Guide sur les cartes-cadeaux Givex

Du TD Generation :

- Tout-en-un, HSPA et Wi-Fi
- Portal avec clavier NIP
- 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

| | |
|---|----------|
| À qui s'adresse ce guide? | 1 |
| Cartes-cadeaux Givex | 1 |
| Options de paiement | 1 |
| Transactions financières..... | 2 |
| Activer une carte-cadeau..... | 2 |
| Échanger une carte-cadeau | 3 |
| Annulation | 3 |
| Demande de solde..... | 3 |
| Augmenter le solde de la carte-cadeau | 4 |
| Payer la carte-cadeau | 4 |
| Ajuster le solde de la carte-cadeau | 5 |
| Transférer le solde de la carte-cadeau..... | 5 |
| Préautorisations | 5 |
| <i>Ouvrir une préautorisation.....</i> | <i>5</i> |
| <i>Terminer la préautorisation.....</i> | <i>6</i> |
| Chèques-cadeaux..... | 6 |
| <i>Créer un chèque-cadeau</i> | <i>6</i> |
| Paiement de transactions..... | 6 |
| Reçus | 7 |
| Production de rapports..... | 7 |

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse à vous si vous effectuez des transactions de cartes-cadeaux Givex^{MD} dans le cadre de vos activités quotidiennes. Les renseignements contenus dans ce guide s'appliquent exclusivement aux transactions Givex.

Cartes-cadeaux Givex

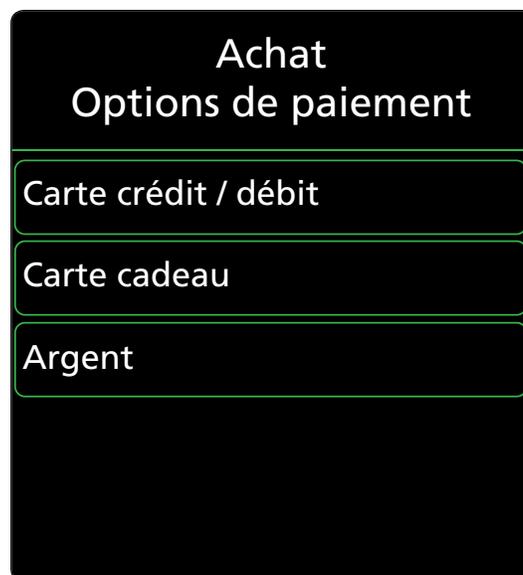
Vous devez vous inscrire pour offrir des cartes-cadeaux à vos clients. Si vous n'offrez pas de cartes-cadeaux actuellement, mais que vous aimeriez le faire, veuillez communiquer avec le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD, au **1-800-363-1163**.

Lorsque vous effectuez une transaction de carte-cadeau, assurez-vous d'utiliser l'icône appropriée afin que la transaction soit traitée correctement. L'icône de carte-cadeau qui s'affiche peut être différente en fonction du terminal TD Génération utilisé.

| Icône | Tout-en-un, HSPA, Wi-Fi et Portal avec clavier NIP | Portal 2 avec clavier NIP |
|--------------|---|---|
| Carte-cadeau |  |  |

Options de paiement

Une fois les cartes-cadeaux activées sur votre terminal, l'option de paiement par cartes-cadeaux sera ajoutée aux autres options de paiement affichées à l'écran. L'écran de droite n'est qu'un exemple. D'autres options peuvent vous être offertes en fonction de votre configuration individuelle.



Transactions financières

Le terminal TD Génération peut effectuer les transactions de carte-cadeau suivantes :

- Selon la configuration de votre terminal, vous pourriez devoir entrer un identifiant et un mot de passe de superviseur afin de conclure toute transaction.
- Si le reçu comporte une ligne de signature, le client doit le signer.
- La fonction de saisie manuelle du numéro de carte-cadeau peut être désactivée afin d'améliorer la sécurité de votre entreprise tout en demeurant active pour les demandes de solde et les activations. Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour modifier ces paramètres.

| Transactions | Explication |
|-------------------------|-------------------------------|
| Annuler | Annuler |
| Remise différée forcée | Remise complète ou partielle |
| Préautorisation forcée | Préautorisation |
| Échange de carte-cadeau | Achat |
| Post-autorisation | Achèvement de préautorisation |

| Administration | Explication |
|---------------------------------|---|
| Activation | Activer une nouvelle carte-cadeau |
| Ajustement du solde | Ajuster une carte-cadeau existante |
| Demande de solde | Solde actuel de la carte-cadeau |
| Transfert de solde | Transférer une carte-cadeau à une autre |
| Enregistrement de chèque-cadeau | Créer un chèque-cadeau sur papier |
| Augmentation | Augmenter le solde de la carte-cadeau |
| Enregistrement du terminal | Enregistrer votre terminal |
| Paiement de transaction | Imprimer le rapport de paiement |

Activer une carte-cadeau

Cette transaction crée un compte et charge un montant sur la carte.

- Assurez-vous de compenser le coût de la carte-cadeau avec une transaction financière (c.-à-d. débit, carte de crédit ou comptant).
- Cette transaction ne peut pas être utilisée pour ajouter plus d'argent à un carte-cadeau déjà activée – seulement une nouvelle carte-cadeau précédemment désactivée.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Activation.
2. Entrez le **montant en dollars** que vous voulez ajouter à la carte-cadeau et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
 - ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.

4. Le reçu s'imprime et affiche le nouveau solde de la carte-cadeau.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Échanger une carte-cadeau

Il s'agit d'une transaction d'achat permettant à un client de payer des biens ou des services avec les fonds disponibles sur une carte-cadeau acceptée.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Échange de carte-cadeau.
2. Entrez le **montant en dollars** que vous voulez enlever de la carte-cadeau et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Cet écran montre que la transaction est terminée en affichant un numéro d'autorisation ou un message d'approbation.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Annulation

Cette option vous permet d'annuler une transaction de carte-cadeau qui a été effectuée par erreur.

1. Appuyez sur l'icône Carte-cadeau → Annuler.
2. Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction que vous voulez annuler et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte-cadeau.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Confirmez que les renseignements entrés sont corrects : **NON** ou **OUI**.
5. La transaction est maintenant annulée et le reçu s'imprime.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Demande de solde

Cette transaction permet à un titulaire de carte de vérifier le solde de sa carte-cadeau.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Demande de solde.
2. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 3.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 3.
3. Le reçu s'imprime et affiche le solde de la carte-cadeau.

Augmenter le solde de la carte-cadeau

Cette transaction vous permet d'augmenter la valeur en dollars d'une carte-cadeau. Cette transaction est utilisée pour ajuster manuellement la valeur d'une carte-cadeau.

- Assurez-vous de compenser le coût de la carte-cadeau avec une transaction financière (c.-à-d. débit, carte de crédit ou comptant) lorsque vous ajoutez des fonds.
- Cette transaction ne fonctionne pas avec les chèques-cadeaux.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Augmentation.
2. Entrez le **montant en dollars** que le client veut ajouter à la carte-cadeau et touchez **OK**.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Le reçu s'imprime et affiche le nouveau solde de la carte-cadeau.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Payer la carte-cadeau

Cette transaction permet au titulaire de carte de recevoir de l'argent comptant pour une valeur disponible sur la carte-cadeau.

Cette transaction ne fonctionne pas avec les chèques-cadeaux.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Remise différée forcée.
2. Sélectionner le montant du solde de la carte-cadeau qu'il veut recevoir en argent comptant : **TOUT** ou **MONTANT**.
 - a) Si **Tout** est sélectionné, allez à l'étape 3.
ou
 - a) Si **Montant** est sélectionné, entrez le **montant en dollars** et touchez **OK**.
 - b) Le client confirme que le montant est correct : **NON** ou **OUI**. Allez à l'étape 3.
3. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Le reçu s'imprime et affiche le nouveau solde de la carte-cadeau après la remise différée forcée. Donnez l'argent au client et la transaction est maintenant terminée.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Ajuster le solde de la carte-cadeau

Cette transaction vous permet d'ajuster la valeur en dollars d'une carte-cadeau. Cette transaction est utilisée pour ajuster la valeur d'une carte-cadeau sans vente correspondante.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Ajustement de solde.
2. Sélectionnez comment vous voulez ajuster le solde de la carte-cadeau : **Augmenter** ou **Diminuer**.
3. Entrez le **montant en dollars** que le client veut ajouter à la carte-cadeau ou retirer de cette dernière et touchez **OK**.
4. Sélectionnez l'une des méthodes de paiement suivantes.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 5.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 5.
5. Le reçu s'imprime et affiche le nouveau solde de la carte-cadeau.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Transférer le solde de la carte-cadeau

Cette transaction permet à un titulaire de carte de transférer le solde d'une carte-cadeau à une autre.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Transfert de solde.
2. Entrez les renseignements pour la carte-cadeau qui sera transférée : **Glisser** ou **Entrée manuelle**.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 3.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 3.
3. Entrez les renseignements pour la carte-cadeau qui recevra l'argent transféré : **Glisser** ou **Entrée manuelle**.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.
4. Le reçu s'imprime et affiche le nouveau solde de la carte-cadeau.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Préautorisations

Ouvrir une préautorisation

Cette transaction vous permet de réserver des fonds disponibles sur une carte-cadeau. Cela crée essentiellement une préautorisation sur une carte-cadeau.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Préautorisation forcée.
2. Entrez le **montant en dollars** à réserver sur la carte-cadeau et touchez **OK**.
3. Entrez les renseignements de la carte-cadeau dont les fonds seront réservés : **Glisser** ou **Entrée manuelle**.
 - a) Glissez la carte-cadeau. Allez à l'étape 4.
ou
 - a) Entrez le **numéro de compte** de la carte-cadeau et appuyez sur **OK**. Allez à l'étape 4.

4. La transaction est terminée et le reçu s'imprime. Le client doit signer le reçu du commerçant. Le solde de la carte-cadeau est affiché sur le reçu du client.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Terminer la préautorisation

Cette transaction charge le montant final après avoir réservé les fonds sur une carte-cadeau.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Post-autorisation.
2. Entrez le **numéro de suivi** du reçu de la transaction que vous voulez annuler et touchez **OK**. Il est situé sur le reçu signé créé en réservant les fonds.
3. Entrez le **montant en dollars** à être payé à partir de la carte-cadeau et touchez **OK**. Il s'agit du montant final pour la transaction (y compris le pourboire) signé par le client sur le reçu de la préautorisation initiale.
4. Confirmez que le montant est correct : **NON** ou **OUI**.
5. La transaction est terminée et le reçu s'imprime. Le client doit signer le reçu du commerçant.
6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Si les autorisations partielles sont activées sur votre terminal, vous pouvez charger plus que ce qui est disponible sur la carte-cadeau et avoir un solde en cours. Assurez-vous de compenser le solde en cours avec une transaction financière (c.-à-d. débit, carte de crédit ou comptant).

Chèques-cadeaux

Créer un chèque-cadeau

Cette transaction vous permet de créer un compte de carte-cadeau sans carte-cadeau physique.

- Assurez-vous de compenser le coût de la carte-cadeau avec une transaction financière (c.-à-d. débit, carte de crédit ou comptant).
- Cette transaction n'a pas pu être utilisée pour ajouter plus d'argent à un carte-cadeau déjà activée.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Enregistrement de certificat-cadeau.
2. Entrez le **montant en dollars** que vous voulez ajouter à la carte-cadeau et touchez **OK**.
3. Le client confirme que le montant est correct : **NON** ou **OUI**.
4. Le reçu s'imprime et affiche le numéro de compte et le solde du chèque-cadeau.
5. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Paiement de transactions

Cette transaction vous permet de retirer de l'argent d'une carte-cadeau existante.

1. Appuyez sur l'icône **Carte-cadeau** → Paiement de transactions.
2. Confirmez que vous voulez effectuer un paiement de transaction : **NON** ou **OUI**.
3. Le reçu s'imprime et affiche les transactions de paiement.

Reçus

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

Renseignements importants

| | |
|-----------------------|---|
| Numéro de suivi | Le numéro de suivi associé à la transaction. |
| Numéro de facture | Le numéro de facture associé à la transaction. |
| Numéro d'autorisation | Le numéro d'autorisation associé à la transaction. |
| Signature | L'émetteur de la carte détermine lorsqu'une signature est requise pour une transaction. Il est important que le client signe ces reçus du commerçant. |
| Solde de la carte | Cette information est seulement affichée sur le reçu du client. La copie du commerçant ne l'affichera pas. |
| Pourboire | C'est l'endroit où le client entrerait le montant du pourboire sur une préautorisation. |
| Approuvée | Veuillez toujours vous assurer que la transaction est approuvée, car celle-ci pourrait être Refusée . |

Production de rapports

Les rapports de cartes-cadeaux suivants sont disponibles.

1. Appuyez sur l'icône **Rapports de cartes-cadeaux** → et sélectionnez un rapport.

| Rapport | Instructions | Indique... |
|------------------------------|---|--|
| Sous-totaux du jour ouvrable | 2. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel. |
| Détails sur le terminal | 2. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel. |
| Détails de l'exploitant | 2. Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel (un numéro d'exploitant), ou touchez la touche O pour tous les numéros d'identification personnelle et touchez OK . 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... les transactions par type de carte (y compris les totaux et les détails des cartes-cadeaux) et numéro d'exploitant pour le jour ouvrable en cours. |
| Bilan de terminal | 2. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel. |
| Bilan de l'exploitant | 2. Déterminez si le rapport doit porter sur un numéro d'identification personnel (un numéro d'exploitant), ou touchez la touche O pour tous les numéros d'identification personnelle et touchez OK . 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... les transactions par numéro d'exploitant pour le jour ouvrable actuel. |

| Rapport | Instructions | Indique... |
|-----------------------|--|--|
| Totaux de l'hôte | <ol style="list-style-type: none"> 2. Sélectionnez le lot que vous voulez examiner (PRÉCÉDENT ou ACTUEL). 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... détails des transactions pour le lot actuel ou précédent. |
| Détails de l'hôte | <ol style="list-style-type: none"> 2. Sélectionnez le lot que vous voulez examiner (PRÉCÉDENT ou ACTUEL). 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... détails des transactions pour le lot actuel ou précédent. |
| Totaux personnalisés | <ol style="list-style-type: none"> 2. Entrez la date de début et la date de fin. 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... détails des transactions par type de transaction pour un maximum de 45 jours ouvrables |
| Détails personnalisés | <ol style="list-style-type: none"> 2. Entrez la date de début et la date de fin. 3. AFFICHER ou IMPRIMER votre rapport. | ... détails des transactions pour un maximum de 10 jours ouvrables |

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.

