

TD iCT250, TD iWL252 et TD iWL255

Guide de configuration et dépannage

Du :

- TD iCT250
- TD iCT250 avec clavier NIP
- TD iWL252 (Bluetooth)
- TD iWL255 (3G San fils)



© 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.

Table des matières

| | |
|---|----------|
| À qui est destiné ce guide?..... | 1 |
| Configuration | 1 |
| Administration du terminal..... | 1 |
| Gestion des utilisateurs | 2 |
| Ajouter un utilisateur | 2 |
| Changer de mot de passe..... | 2 |
| Visualiser et supprimer | 2 |
| Terminologie d'opérateur | 3 |
| Débloquer un utilisateur | 3 |
| Rapport d'identifiants | 3 |
| Téléchargements | 3 |
| Téléchargement de paramètres..... | 3 |
| Fonctions activées/désactivées par Solutions aux commerçants TD.... | 4 |
| Exigences de connexion pour les fonctions du terminal | 5 |
| Rapports de configuration..... | 5 |
| Communications (TD iCT250) | 6 |
| Type de communications | 6 |
| Type d'adresse IP | 6 |
| Accès commuté | 6 |
| Communications (TD iWL252 Bluetooth)..... | 7 |
| Type de communications | 7 |
| Type d'adresse IP | 7 |
| Accès commuté | 8 |
| Bluetooth..... | 8 |
| Communications (TD iWL255 sans fil 3G) | 8 |
| Options générales..... | 9 |
| Mode Formation..... | 9 |
| Sons à la saisie..... | 9 |
| Rétroéclairage du terminal | 9 |
| Minuteur de mise en veille..... | 10 |
| Réinitialisation des numéros de facture | 10 |
| Options de remise en argent..... | 10 |
| Montants de remise en argent prédéfinis | 11 |
| Options de pourboire..... | 11 |
| Autres options de pourboire | 11 |
| Options de reçu..... | 13 |
| Bannière de reçu..... | 13 |
| Préimpression de reçu | 13 |
| Délai de reçu..... | 13 |
| Ordre des reçus..... | 14 |
| Réimprimer le reçu du dernier client | 14 |
| Réimprimer le dernier reçu..... | 14 |
| Réimprimer un reçu plus ancien | 14 |
| Options de transaction..... | 15 |
| Carte présente | 15 |
| Vérification de transaction dupliquée..... | 15 |
| Autorisation partielle..... | 15 |
| Limite de transaction | 15 |

Suite à la page suivante

| | |
|--|----|
| Dépannage..... | 17 |
| Codes d'erreur..... | 17 |
| Dépannage du matériel..... | 24 |
| <i>Information sur le terminal</i> | 25 |
| <i>Rapports de configuration</i> | 25 |

À qui est destiné ce guide?

Vous utiliseriez ce guide si vous souhaitez en savoir plus sur la configuration ou le dépannage de votre terminal au cours de vos activités quotidiennes.

Configuration

Le TD iCT250, TD iWL252 et TD iWL255 vous offre de nombreuses options de personnalisation du terminal, tout en vous aidant à gérer vos affaires. Les fonctions d'administration standard sont les suivantes :

- Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression et déblocage d'identifiants utilisateur bloqués)
- Mises à jour des paramètres (mise à jour des réglages de votre terminal afin de prendre en compte de nouveaux renseignements comme un nouveau type de paiement accepté)
- Communications (changement du mode de communication de votre terminal)
- Mode Formation (activer/désactiver ce réglage pour former de nouveaux employés à l'utilisation du terminal de manière sécuritaire)
- Reçus (changements de la méthode et du moment de l'impression)

Administration du terminal

En utilisant différents types d'utilisateurs, vous pouvez améliorer la sécurité de votre terminal contre les transactions frauduleuses, et autoriser certaines fonctionnalités avancées pour vos employés de confiance. Le tableau ci-dessous regroupe les types d'utilisateurs et les fonctionnalités auxquelles ils peuvent accéder.

| Type d'utilisateur | Capacités | Remarques |
|--------------------|--|---|
| Directeur | Peut accéder à toutes les fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des transactions, tous les rapports et tous les menus Peut paramétrer des identifiants de superviseur et d'opérateur Seuls les directeurs ont accès au journal d'activités | Un maximum de 10 directeurs par terminal est autorisé Soyez vigilants pour l'attribution des accès de directeur Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel |
| Superviseur | Peut réaliser des transactions normales Peut paramétrer des identifiants d'opérateur | Un maximum de 25 superviseurs par terminal est autorisé Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel |
| Opérateur | Peut réaliser des transactions financières quotidiennes normales | Composé d'un identifiant, d'un mot de passe et d'un nom optionnel Un maximum de 100 opérateurs par terminal est autorisé Les opérateurs (par défaut) peuvent être renommés Commis, Serveurs ou Caissiers par un directeur |

Gestion des utilisateurs

Ajouter un utilisateur

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

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Ajouter un utilisateur**. Saisissez le nouvel **identifiant** et appuyez sur **OK**. Ce numéro unique peut être constitué de 7 chiffres maximum.
2. Optionnel – Saisissez le nouveau **Nom d'utilisateur** et appuyez sur **OK**. Ce nom alphanumérique de 15 caractères est optionnel. Appuyez sur **OK** sans saisir de nom d'utilisateur pour omettre cette étape.
3. Saisissez le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**. Les mots de passe doivent être composés de quatre à sept chiffres.
4. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Sélectionnez l'un des **types d'utilisateurs** suivants : directeur, superviseur ou opérateur/commis/serveur/caissier.
L'opérateur est le type d'utilisateur par défaut pour ce niveau. Consultez page 3 pour en savoir plus.
6. Le nouvel identifiant est ajouté au terminal.

Changer de mot de passe

Cette option vous permet de changer un mot de passe existant pour des questions de sécurité ou des raisons personnelles. Ce changement doit être fait par un utilisateur de niveau supérieur. Par exemple, il faut être directeur pour pouvoir changer le mot de passe d'un superviseur ou d'un opérateur.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Changer de mot de passe**.
2. Saisissez l'**identifiant** pour lequel vous souhaitez changer le mot de passe et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez l'**ancien mot de passe** et appuyez sur **OK**.
4. Saisissez le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** et appuyez sur **OK**.
6. Le mot de passe a maintenant été changé.

Visualiser et supprimer

Cette option vous permet de visualiser tous les identifiants existants et d'en sélectionner un à supprimer. Répétez ces étapes pour chaque identifiant que vous souhaitez supprimer.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Visualiser et supprimer**.

- Chaque utilisateur sera listé selon son identifiant, son nom d'utilisateur (optionnel) et son type d'utilisateur.
- Le type d'utilisateur reste opérateur et est étiqueté avec un **O** même si vous changez la terminologie d'opérateur.
- Vous ne pouvez supprimer l'identifiant de directeur d'origine.

2. Sélectionnez l'**identifiant** que vous souhaitez supprimer et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez la suppression de l'utilisateur (**Oui** ou **Non**).
4. L'identifiant d'utilisateur est supprimé.

Terminologie d'opérateur

Cette option vous permet de renommer l'étiquette Opérateur (par défaut) avec l'une des options listées.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Terminologie d'opérateur**.
2. Sélectionnez l'**option terminologique** que vous souhaitez utiliser pour le groupe d'opérateurs (**1** Opérateur ou **2** Commis ou **3** Serveur ou **4** Caissier) et appuyez sur **OK**.
3. La terminologie d'opérateur est maintenant modifiée en fonction de votre sélection.

Débloquer un utilisateur

Cette option vous permet de débloquer un utilisateur qui a saisi un mot de passe erroné trois fois, ce qui entraîne le blocage de son identifiant. Seul un utilisateur de niveau supérieur peut débloquer un identifiant.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Débloquer un utilisateur**.
2. Saisissez l'**identifiant bloqué** et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez le déblocage de l'utilisateur (**Oui** ou **Non**).
4. Saisissez votre **identifiant d'utilisateur** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez le **nouveau mot de passe** de l'utilisateur et appuyez sur **OK**.
6. Saisissez de nouveau le **nouveau mot de passe** de l'utilisateur et appuyez sur **OK**.
7. L'identifiant d'utilisateur est maintenant débloqué, et un nouveau mot de passe a été créé pour celui-ci.

Rapport d'identifiants

Cette option crée un rapport contenant les détails d'identifiant des utilisateurs, avec l'option de les imprimer.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Paramètres d'utilisateur → **Rapport d'identifiants**.
2. Affichez la liste à l'écran ou imprimez-la (**Afficher** ou **Imprimer**).
3. Le rapport d'identifiant des utilisateurs s'affiche ou s'imprime, selon votre sélection. Chaque utilisateur sera listé selon son identifiant, son nom d'utilisateur (optionnel) et son type d'utilisateur.

Téléchargements

Téléchargement de paramètres

Cette option télécharge les paramètres à partir des hôtes TD pour le bon fonctionnement du terminal.

Remarque : Cette fonction est automatiquement exécutée lors du processus de fermeture de journée. Le type d'information régi par chaque téléchargement d'hôte est indiqué ci-dessous.

Hôte 1 Params.DL

Utilisez cette option si vous souhaitez mettre à jour l'information financière comme les types de cartes ou de transactions.

Hôte 2 Params.DL

Utilisez cette option si vous souhaitez mettre à jour l'information autre que financière, par exemple les paramètres du terminal.

1. Appuyez sur la touche **Admin → Maintenance**.
2. Sélectionnez le type de téléchargement à effectuer (**1** - Hôte 1 Param.DL ou **2** - Hôte 2 Param.DL).
3. Si vous sélectionnez **Hôte 1 Param.DL**, suivez ces instructions :
 - a) Appuyez sur **OK**.
 - b) Le terminal commence le téléchargement et continue à fonctionner jusqu'à ce que **Téléchargement des paramètres terminé** s'affiche à l'écran.
4. Si vous sélectionnez **Hôte 2 Param.DL**, suivez ces instructions :
 - a) Sélectionnez le type de téléchargement (**Complet** ou **Partiel**).
 - b) Le terminal commence le téléchargement. Il affiche un compteur de pourcentage de réalisation jusqu'à ce que le message **Téléchargement hôte 2 terminé** s'affiche.
 - c) Votre terminal se réinitialisera automatiquement.
5. Votre terminal redémarre et le téléchargement des paramètres est terminé.

Fonctions activées/désactivées par Solutions aux commerçants TD

Les paramètres suivants sont disponibles, mais vous devez appeler le service d'assistance des Services aux commerçants TD pour les activer/désactiver.

| Fonction | Paramètres | Explication |
|--------------------------------------|---|---|
| Minuterie de déconnexion automatique | Activé/désactivé | Veillez nous appeler. |
| Reçu de crédit refusé | Imprimer/ne pas imprimer | Veillez nous appeler. |
| Numéro de facture | Activé/désactivé | Veillez nous appeler. |
| Méthode de saisie de facture | Automatique/manuel | Veillez nous appeler. |
| Méthode de connexion | Désactiver Activer identifiant opérateur Activer identifiant/mot de passe opérateur | Veillez nous appeler. |
| Reçu ASR de commerçant | Ne jamais imprimer Imprimer avec exemplaire client Toujours imprimer | Veillez nous appeler. |
| Achat avec pourboire | Activé/désactivé | Veillez nous appeler. |
| Bannière de reçu | Activé/désactivé | Veillez nous appeler ou le faire vous-même. Si vous le faites vous-même, vos changements seront écrasés après un téléchargement d'hôte 2. |
| Ordre des reçus | Exemplaire du commerçant d'abord Exemplaire du client d'abord | Veillez nous appeler. |
| Protection par un superviseur | Rapports de lot Rapports de jour ouvrable Rapports personnalisés Fermeture de journée N° de compte manuel Rapport d'erreurs récentes | Veillez nous appeler. |

Exigences de connexion pour les fonctions du terminal

Cette option vous permet de définir les fonctions qui nécessitent qu'un directeur ou un superviseur saisisse son identifiant et son mot de passe. Ces fonctions n'apparaissent dans la liste des options que 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 utilisateur. La liste suivante regroupe les fonctions et rapports disponibles :

| Fonction | Paramètres | Explication |
|----------------------------|------------------|--|
| Fin de journée | Activé/désactivé | Active/désactive la protection par un superviseur pour cette fonction. |
| N° de compte manuel | | |
| Rapports de lot | | |
| Rapports de jour ouvrable | | |
| Rapports personnalisés | | |
| Fermeture de lot | | |
| Rapport d'erreurs récentes | | |

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → **Paramètres de superviseur**.
2. Sélectionnez la **fonction** (voir la liste ci-dessus) pour laquelle vous souhaitez changer les exigences de connexion et appuyez sur **OK**.
3. Confirmez que vous souhaitez protéger cette fonction par un identifiant d'utilisateur et un mot de passe (**Oui** ou **Non**).
4. L'exigence d'identifiant d'utilisateur et de mot de passe est maintenant activée/désactivée pour cette fonction.

Rapports de configuration

Utilisez ce rapport pour imprimer tous vos paramètres de configuration.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Rapports de configuration et l'un des éléments suivants : **Communications**, **Personnalisation**, **Paramètres d'hôte 1**, **Paramètres d'hôte 2** ou **Plages de NIB**.
2. Confirmez l'impression du rapport (**Oui** ou **Non**).
 - **Communications** – Un rapport contenant tous vos paramètres de communication s'imprime.
 - **Personnalisation** – Un rapport s'imprime avec tous vos paramètres personnalisés protégés par un identifiant et un mot de passe de superviseur, et si votre processus de fin de journée nécessite un identifiant d'utilisateur et un mot de passe.
 - **Paramètres d'hôte 1** – Un rapport contenant tous vos paramètres d'hôte 1 et leurs valeurs s'imprime.
 - **Paramètres d'hôte 2** – Un rapport contenant tous vos paramètres d'hôte 2 et leurs valeurs s'imprime.
 - **Plages de NIB** – Un rapport contenant toutes vos plages de NIB acceptées sur le terminal s'imprime. Ce rapport peut être long, imprimez-le donc à votre entière discrétion.

Cette option est uniquement utilisée lors des appels au service d'assistance, ou lorsque vous souhaitez vous assurer que tous vos terminaux ont les mêmes paramètres.

Communications (TD iCT250)

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

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

Type de communications

Utilisez cette option pour modifier le type de communication, accès commuté ou Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Communications → **Réglage du type de comm.**
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- Ethernet uniquement, **2**- Accès commuté uniquement, **3**- Ethernet avec rattrapage par accès commuté ou **4**- Accès commuté avec rattrapage par Ethernet).
3. Le nouveau mode de communication est maintenant activé.

Type d'adresse IP

Utilisez cette option afin de modifier l'adresse IP pour les communications Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Communications → **Type d'adresse IP**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP dynamique ou **2**- IP statique).
3. Si vous sélectionnez **IP dynamique**, passez à **l'étape 5**.
4. Si vous sélectionnez **IP statique** :
 - a) Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP du terminal, **2**- IP de passerelle, **3**- Masque de sous-réseau IP, **4**- IP de DNS primaire ou **5**- IP de DNS secondaire).
 - b) Lorsque vous sélectionnez l'une des options ci-dessus, saisissez l'**adresse IP** et appuyez sur **OK**. Dans le cas d'une adresse IP statique, vous devez indiquer tous les renseignements ci-dessus.

Toutes les adresses ont une longueur de 12 caractères et sont fournies par votre fournisseur d'accès Internet (FAI). Les zéros situés devant n'ont généralement pas à être saisis. L'adresse est constituée de 4 groupes de 1 à 3 chiffres séparés par des points.

Veillez vous assurer de saisir les points dans vos adresses IP, car ils ne se remplissent pas automatiquement.

5. L'adresse IP est maintenant enregistrée.

Accès commuté

Utilisez cette option pour modifier les paramètres de communication par accès commuté.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Communications → **menu Accès commuté**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Code de préfixe, **2** - Préfixe LD, **3** - Précomposition, **4** - Tentatives de composition, **5** - Tonalité de composition, **6** - Débit en bauds ou **7** - Mode d'accès commuté).
 - **Code de préfixe** – Saisissez le code de préfixe pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**. Par exemple, certains immeubles de bureaux peuvent nécessiter de composer le **9** avant de passer un appel en dehors de l'immeuble.
 - **Préfixe LD** – Saisissez le code de préfixe longue distance pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**.

- **Précomposition** – Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**. Un réglage sur **Activée** réduit le temps nécessaire pour effectuer la transaction.
- **Tentatives de composition** – Saisissez le nombre de tentatives de connexion au serveur si elle n'a pas fonctionné la première fois, et appuyez sur **OK**. Ne réglez pas cette valeur au-dessus de **3**.
- **Vérification de tonalité de composition**– Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**.
- **Débit en bauds** – Sélectionnez le débit en bauds que vous souhaitez utiliser pour la connexion au serveur (**1** – 300, **2** – 1200 ou **3** – 2400) et appuyez sur **OK**. Sélectionnez **3** - 2400.
- **Mode d'accès commuté** – Sélectionnez quel mode vous souhaitez utiliser (**1** – Tonalité ou **2** – Impulsion).

3. Le nouveau mode de communication par accès commuté est maintenant activé.

Communications (TD iWL252 Bluetooth)

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

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

Type de communications

Utilisez cette option pour modifier le type de communication, accès commuté ou Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → menu Paramètres → Communications → **Réglage du type de comm.**
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- Ethernet uniquement, **2**- Accès commuté uniquement, **3**- Ethernet avec rattrapage par accès commuté ou **4**- Accès commuté avec rattrapage par Ethernet).
3. Le nouveau mode de communication est maintenant activé.

Type d'adresse IP

Utilisez cette option afin de modifier l'adresse IP pour les communications Ethernet.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → menu Paramètres → Communications → **Type d'adresse IP**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP dynamique ou **2**- IP statique).
3. Si vous sélectionnez **IP dynamique**, passez à l'étape 5.
4. Si vous sélectionnez **IP statique** :
 - a) Sélectionnez l'option désirée (**1**- IP du terminal, **2**- IP de passerelle, **3**- Masque de sous-réseau IP, **4**- IP de DNS primaire ou **5**- IP de DNS secondaire).
 - b) Lorsque vous sélectionnez l'une des options ci-dessus, saisissez l'**adresse IP** et appuyez sur **OK**. Dans le cas d'une adresse IP statique, vous devez indiquer tous les renseignements ci-dessus.

Toutes les adresses ont une longueur de 12 caractères et sont fournies par votre fournisseur d'accès Internet (FAI). Les zéros situés devant n'ont généralement pas à être saisis. L'adresse est constituée de 4 groupes de 1 à 3 chiffres séparés par des points.

Veuillez vous assurer de saisir les points dans vos adresses IP, car ils ne se remplissent pas automatiquement.

5. L'adresse IP est maintenant enregistrée.

Accès commuté

Utilisez cette option pour modifier les paramètres de communication par accès commuté.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → menu Paramètres → Communications → **menu Accès commuté**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Code de préfixe, **2** - Préfixe LD, **3** – Précomposition, **4** - Tentatives de composition, **5** – Tonalité de composition, **6** – Débit en bauds ou **7** – Mode d'accès commuté).
 - **Code de préfixe** – Saisissez le code de préfixe pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**. Par exemple, certains immeubles de bureaux peuvent nécessiter de composer le **9** avant de passer un appel en dehors de l'immeuble.
 - **Préfixe LD** – Saisissez le code de préfixe longue distance pouvant être nécessaire pour accéder au réseau téléphonique et appuyez sur **OK**.
 - **Précomposition** – Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**. Un réglage sur **Activée** réduit le temps nécessaire pour effectuer la transaction.
 - **Tentatives de composition** – Saisissez le nombre de tentatives de connexion au serveur si elle n'a pas fonctionné la première fois, et appuyez sur **OK**. Ne réglez pas cette valeur au-dessus de **3**.
 - **Vérification de tonalité de composition**– Sélectionnez **Activée** ou **Désactivée**.
 - **Débit en bauds** – Sélectionnez le débit en bauds que vous souhaitez utiliser pour la connexion au serveur (**1** – 300, **2** – 1200 ou **3** – 2400) et appuyez sur **OK**. Sélectionnez **3** - 2400.
 - **Mode d'accès commuté** – Sélectionnez quel mode vous souhaitez utiliser (**1** – Tonalité ou **2** – Impulsion).
3. Le nouveau mode de communication par accès commuté est maintenant activé.

Bluetooth

Utilisez cette option uniquement si le Service d'assistance de Solutions aux commerçants TD vous le demande.

1. Appuyez sur **Admin** → menu Paramètres → Communications → **Bluetooth**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Nouvelle base or **2** - Déconnexion de la base or **3** – Impression des détails de la base).

Nouvelle base

- a) Branchez le terminal dans la nouvelle base de chargement afin de les connecter.
- b) Lorsque la base et le terminal sont connectés, le message BASE ASSOCIATION OK s'affiche à l'écran.

Déconnexion de la base

- a) La base Bluetooth et le terminal sont maintenant déconnectés.

Impression des détails de la base

- a) Le terminal imprime le nom, le numéro de série et l'adresse Bluetooth de la base. Le nom de la base est le numéro qui figure à l'écran du terminal sous **B**.

Communications (TD iWL255 sans fil 3G)

Les paramètres de communication du terminal sont préconfigurés, et le terminal ne fonctionnera pas correctement si vous y apportez un changement.

Options générales

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

Mode Formation

Cette option permet à un directeur ou superviseur de se connecter et former un nouvel utilisateur aux fonctions du terminal sans aucune incidence sur les transactions ou totaux en cours. En mode Formation, l'utilisateur peut effectuer toutes les transactions hormis les changements de configuration ou transactions par carte à puce. En mode Formation :

- L'écran de veille affichera le mot **Formation**.
- Tous les noms d'écran seront suivis d'un (D) indiquant que vous êtes en mode Démo/Formation – Vente (D), Menu principal (D), etc.
- Vous pouvez créer, modifier et supprimer des utilisateurs qui seront actifs après votre sortie du mode Formation.
- Les reçus indiqueront **** Mode Formation **** sous le type de transaction.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Autres fonctions → Mode Formation.
2. Entrez dans le mode Formation ou quittez-le (**1** - Entrer ou **2** - Quitter).
3. Le mode Formation est maintenant activé/désactivé, en fonction de votre sélection. Vous reviendrez à l'écran de **veille** avec le mot **Formation**.

Sons à la saisie

Cette option vous permet d'activer ou de désactiver les bips émis lorsque les touches sont pressées.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options matérielles → **Bip des touches**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Tout désactiver, **2** - Tout activer ou **3** - Non valide seulement).
 - **Tout désactiver** – Le terminal émet un son à chaque appui sur une touche. Il s'agit du réglage par défaut.
 - **Tout activer** – Le terminal n'émet aucun son lorsque les touches sont pressées.
 - **Non valide seulement** – Le terminal émet un son uniquement lorsqu'une action non valide est effectuée.
3. Les paramètres de sons de saisie sont maintenant modifiés en fonction de votre sélection

Rétroéclairage du terminal

Cette option vous permet de savoir si l'éclairage de l'écran est allumé.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options matérielles → **Rétroéclairage**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Toujours désactivé, **2** - Toujours activé ou **3** - Utilisation/touche pressée).
 - **Toujours activé** – L'écran sera toujours allumé. Il s'agit du réglage par défaut.
 - **Toujours désactivé** – L'écran sera toujours éteint jusqu'à ce qu'une transaction soit amorcée.
 - **Utilisation/touche pressée** – L'écran s'allume lorsqu'une touche est pressée ou une carte glissée.
3. Les paramètres de rétroéclairage sont maintenant modifiés en fonction de votre sélection.

Minuteur de mise en veille

Cette option réduit la luminosité du terminal après une certaine période d'inactivité. Ce paramètre règle la durée d'inactivité du terminal avant son retour à l'écran de veille. Nous recommandons un réglage à 60 secondes, car vous pourriez sinon être confrontés à plus d'expirations du délai de transaction, ce qui vous oblige à les reprendre depuis le début.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → **Minuteur de mise en veille**.
2. Sélectionnez le **nombre de secondes** désiré avant que votre terminal se mette en veille, puis appuyez sur **OK**. Le réglage par défaut est de 60 secondes.
3. Le délai maximal de mise en veille est maintenant réglé.

Réinitialisation des numéros de facture

Utilisez cette option pour réinitialiser les numéros de facture à 1. Ce changement sera reproduit sur les reçus imprimés.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Maintenance → menu Réinitialisation → **Réinitialiser n° facture**.
2. Confirmez que vous souhaitez réinitialiser le numéro de facture à 1 (**Oui** ou **Non**).

Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture s'il y a un lot ouvert. Fermez le lot existant, puis réinitialisez le numéro de facture.

3. Le numéro de facture est réinitialisé à 1.

Options de remise en argent

Utilisez ces options pour configurer des formats et montants de remise en argent prédéfinis.

Chaque fois que vous effectuez un téléchargement d'hôte 2, vous remplacez les options de remise en argent par ce qui est présent sur le serveur. Pour vous assurer de ne pas écraser vos options de remise en argent, nous vous conseillons de nous appeler pour les modifier.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → Options de remise en argent → et sélectionnez l'une des options suivantes :

Remise en argent

Utilisez cette option pour activer/désactiver la fonction de remise en argent.

- a) La remise en argent est activée/désactivée.

Montant max remise en argent

Utilisez cette option pour définir le montant maximum de remise en argent qu'un client peut recevoir.

- a) Saisissez le **montant maximal en dollars de remise en argent** et appuyez sur **OK**.
- b) Le montant maximal en dollars de remise en argent a été défini.

Activer les montants prédéfinis

Utilisez cette option pour activer des montants de remise en argent prédéfinis.

- a) Les préreglages de remise en argent sont activés.

Configurer des montants prédéfinis

Utilisez cette option pour configurer des montants de remise en argent prédéfinis.

- a) Sélectionnez le montant de remise en argent prédéfini qui correspond le mieux à vos besoins. Consultez ci-dessous quelques exemples de montants de remise en argent prédéfinis.
- b) Les préreglages de remise en argent sont configurés.

Montants de remise en argent prédéfinis

Utilisez cette option pour configurer des montants de remise en argent prédéfinis.

| Format | Affichage | Explication |
|--------------------------------------|-----------|--|
| Remise en argent prédéfinie en \$ | \$10 | Trois montants sont prédéfinis pour la remise en argent. |
| | \$20 | |
| | \$30 | |

Options de pourboire

Utilisez cette option pour configurer des formats et montants de pourboire prédéfinis.

Chaque fois que vous effectuez un téléchargement d'hôte 2, vous remplacez les options de remise en argent par ce qui est présent sur le serveur. Pour vous assurer de ne pas écraser vos paramètres de pourboire, nous vous conseillons d'appeler le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour les modifier.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Options de pourboire**.
2. Sélectionnez le pourboire prédéfini qui correspond le mieux à vos besoins (**1** – Pourcentage (%), **2** – Montant (\$) ou **3** - Autres options de pourboire).
3. Si vous sélectionnez - **Pourcentage (%)** :
 - a) Appuyez sur les chiffres correspondant au pourcentage que vous souhaitez changer.
 - b) Saisissez le nouveau pourcentage et appuyez sur **OK**.
 - c) Répétez ces étapes pour chaque pourcentage que vous souhaitez modifier.
4. Si vous sélectionnez - **Montant (\$)** :
 - a) Appuyez sur les chiffres correspondant au montant en dollars que vous souhaitez changer.
 - b) Saisissez le nouveau montant en dollars et appuyez sur **OK**.
 - c) Répétez ces étapes pour chaque montant que vous souhaitez modifier.
5. Si vous sélectionnez - **Autres options de pourboire** :
 - a) Sélectionnez l'option de pourboire que vous souhaitez utiliser.
 - b) Sélectionnez le pourcentage/montant pour les options disponibles et appuyez sur **OK** pour chacune.
Vous pouvez consulter la liste des **Autres options de pourboire** ci-dessous.
6. Le format de pourboire sélectionné est maintenant activé.

Autres options de pourboire

Il existe différents formats de pourboire que vous pouvez utiliser sur le TD iCT250. Les voici :

| Format de pourboire | Affichage | Explication |
|---|---|--|
| Pourcentage | % | Le client peut saisir un pourboire sous la forme d'un pourcentage du total de la vente. Saisissez 0 % pour ne laisser aucun pourboire. |
| Montant en dollars | \$ | Le client peut saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars. Saisissez 0 \$ pour ne laisser aucun pourboire. |
| Saisie d'un pourcentage ou d'un montant | 1 - % 2 - \$ OU 1 - \$ 2 - % | Le client peut choisir de saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars ou d'un pourcentage du total de la vente. Saisissez 0 \$ ou 0 % pour ne laisser aucun pourboire. |
| Saisie d'un pourcentage ou d'un montant, ou aucun pourboire | 1 - % 2 - \$ 3 - Aucun pourboire | Le client peut choisir de saisir un pourboire sous la forme d'un montant en dollars ou d'un pourcentage du total de la vente. Sélectionnez Aucun pourboire pour ne laisser aucun pourboire. |
| Trois pourcentages prédéfinis | 1 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 2 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 3 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ | Le client peut choisir de sélectionner un pourcentage de pourboire prédéfini (que vous aurez défini au préalable), avec le montant du pourboire déjà calculé. Par exemple, vous avez décidé de prédéfinir les options de pourboire à 10 %, 20 % et 30 %, et vous venez de faire une vente à 20,00 \$. L'écran de pourboire ressemblera à cela : 1 - 10 % (de 20 \$)= 2,00 \$ 2 - 20 % (de 20 \$)= 4,00 \$ 3 - 30 % (de 20 \$)= 6,00 \$ |
| Trois montants en dollars prédéfinis ou Montant en dollars manuel | 1 - Montant prédéfini 2 - Montant prédéfini 3 - Montant prédéfini 4 - \$ | Même situation que ci-dessus, mais le client a la possibilité de saisir le montant en dollars du pourboire. Sélectionnez la dernière option et saisissez 0 \$ pour ne laisser aucun pourboire. |
| Trois montants en dollars prédéfinis | 1 - Montant prédéfini 2 - Montant prédéfini 3 - Montant prédéfini | Le client peut choisir de sélectionner un montant en dollars prédéfini pour le pourboire (que vous aurez défini au préalable). Par exemple, si les options de pourboire prédéfinies sont 5,00 \$, 7,50 \$ et 10,00 \$, l'écran de pourboire ressemblera à cela : 1 - \$5.00 2 - \$7.50 3 - \$10.00 |
| Trois montants en dollars prédéfinis ou pourcentage manuel | 1 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 2 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 3 - Pourcentage prédéfini = XX,XX \$ 4 - % | Même situation que ci-dessus, mais le client a la possibilité de saisir le pourcentage de pourboire. Sélectionnez la dernière option et saisissez 0 % pour ne laisser aucun pourboire. |

Options de reçu

Utilisez ces options pour configurer vos reçus.

- Bannière de reçu
- Préimpression de reçu
- Délai de reçu
- Ordre des reçus
- Réimprimer le reçu du dernier client
- Réimprimer le dernier reçu
- Réimprimer un reçu plus ancien

Bannière de reçu

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

La bannière de reçu doit être ajoutée sur chaque terminal sur lequel vous souhaitez l'utiliser.

Plus vous ajoutez de lignes à la bannière, plus vous utiliserez de papier lors de l'impression des reçus. Si vous imprimez un grand nombre de reçus par jour, votre consommation de papier pourrait être plus importante qu'auparavant.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que le contenu de vos bannières respecte toutes les lois en vigueur. En utilisant cette fonction, vous acceptez être seul et unique responsable des messages publicitaires affichés sur le terminal.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → → **Bannière de reçu**.
2. Activez la bannière de reçu (**Oui** ou **Non**).
3. Saisissez le nombre de lignes à imprimer sur le reçu (**1 – 9**) et appuyez sur **OK**. Si vous indiquez zéro, la bannière de reçu sera désactivée.
4. Sélectionnez **la taille de police** d'affichage de la ligne (**Simple** ou **Double**).
La taille simple permet d'intégrer 26 caractères dans une ligne, la taille double 20 caractères.
5. Saisissez le **texte** à afficher sur la ligne, puis appuyez sur **OK**. Consultez la section **Références** à la fin de ce document pour en savoir plus sur la saisie de caractères alphanumériques.
Si vous appuyez sur **OK** sans rien saisir, la ligne restera vierge.
6. Passez à l'étape 5 pour chacune des lignes de votre bannière de reçu. Lorsque vous appuyez sur **OK** après la dernière ligne, vos changements sont enregistrés. Ils s'appliqueront alors sur tous vos prochains reçus.

Préimpression de reçu

Utilisez cette option pour préimprimer une partie du reçu lorsque le terminal envoie les détails de la transaction financière pour vérification par les serveurs financiers.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → **Options de reçu et préimpression**.
2. Activez l'option de préimpression (**Oui** ou **Non**). Elle est désactivée par défaut.
3. La préimpression est maintenant activée/désactivée.

Délai de reçu

Utilisez cette option pour ajouter un délai entre l'impression des exemplaires de reçu.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → **Délai de reçu**.
2. Saisissez le **délai** entre l'impression de l'exemplaire du commerçant et celle de l'exemplaire du client (1 à 99 secondes), puis appuyez sur **OK**. Le délai par défaut est de trois secondes.
3. Le délai est réglé.

Ordre des reçus

Utilisez cette option pour décider quel reçu est imprimé en premier, celui du commerçant ou celui du client.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de reçu → **Ordre des reçus**.
2. Sélectionnez quel reçu est imprimé en premier (commerçant ou client). Par défaut, le reçu du commerçant est imprimé en premier.
3. L'ordre des reçus est réglé.

Réimprimer le reçu du dernier client

Cette option est utilisée pour réimprimer le reçu du dernier client avant qu'une autre transaction soit traitée. Il s'agit d'un moyen rapide de réimprimer le reçu du dernier client. Si vous avez besoin de réimprimer un reçu de commerçant, consultez l'option ci-dessous.

1. Appuyez sur la touche **0**.
2. Confirmez que vous souhaitez réimprimer le dernier reçu (**Oui** ou **Non**).
3. Le reçu du dernier client se réimprime.

Réimprimer le dernier reçu

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

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu de réimpression → **Réimprimer le dernier**.
2. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**1** – Exemplaire du commerçant, **2** – Exemplaire du client ou **3** – Les deux).
3. Le dernier reçu se réimprime.

Réimprimer un reçu plus ancien

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

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu de réimpression → **Réimprimer précédent**.
2. Sélectionnez le moyen par lequel vous souhaitez chercher le reçu (**1** – Tout, **2** – Identifiant d'opérateur, **3** – N° facture, **4** – N° compte ou **5** – Code d'approbation).
 - **Tout** – Sélectionnez la transaction pour laquelle vous souhaitez réimprimer les reçus.
 - **Identifiant d'opérateur** – Saisissez l'identifiant d'opérateur et appuyez sur **OK**.
 - **Numéro de facture** – Saisissez le numéro de facture et appuyez sur **OK**.
 - **Numéro de compte** – Glissez la carte utilisée pour la vente ou saisissez le numéro de compte de la carte, puis appuyez sur **OK**.

- **Code d'approbation** – Saisissez le code d'approbation et appuyez sur **OK**.
3. Faites défiler jusqu'à la transaction désirée (s'il y en a plus d'une) et appuyez sur **OK**.
 4. Confirmez qu'il s'agit du bon reçu (**Oui** ou **Non**).
 5. Sélectionnez le reçu à réimprimer (**1** – Exemplaire du commerçant, **2** – Exemplaire du client ou **3** – Les deux).
 6. Le ou les reçus sélectionnés se réimpriment.

Options de transaction

Utilisez ces options pour améliorer la gestion des transactions par votre terminal en fonction de vos préférences.

- Carte présente
- Vérification de transaction dupliquée
- Autorisation partielle
- Limite de transaction

Carte présente

Cette option affiche un écran permettant à l'utilisateur d'indiquer si une carte est présente ou non pour une transaction saisie manuellement.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Invites de transaction → **Carte présente**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La fonction de carte présente est activée/désactivée.

Vérification de transaction dupliquée

Cette option est une forme de sécurité contre la saisie accidentelle d'une même transaction par carte de crédit deux fois dans le terminal. Si le terminal détecte qu'une transaction identique a déjà été réalisée, il le signale et vous demande si vous souhaitez continuer.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Vérification de transaction dupliquée**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La vérification de transaction dupliquée est activée/désactivée.

Autorisation partielle

Une autorisation partielle survient lorsque les fonds présents sur le compte sont insuffisants pour couvrir le montant total de la transaction en cours de paiement. L'émetteur de la carte renvoie une autorisation pour le montant disponible sur le compte, laissant le commerçant se charger d'obtenir le solde auprès du client par un autre moyen de paiement.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Invites de transaction → **Autorisation partielle**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**Activée** ou **Désactivée**). Elle est désactivée par défaut.
3. La fonction d'autorisation partielle est activée/désactivée.

Limite de transaction

Cette fonction crée une limite du montant en dollars de la transaction pour le terminal. Cette option est utile pour limiter le montant des transactions

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → Personnalisation → Options de transaction → **Limite de montant maxi**.
2. Sélectionnez l'option désirée (**1** - Désactivée, **2** - Limite ou **3** - Limite avec mot de passe).
 - **Désactivée** – Il s'agit du réglage par défaut. Passez à l'**étape 5**.
 - **Limite** – Il s'agit d'une limite haute au-dessus de laquelle aucune transaction n'est permise. Passez à l'étape 3.
 - **Limite avec mot de passe** – Il s'agit d'une limite au-dessus de laquelle la transaction nécessite de saisir un mot de passe. Passez à l'étape 3.
3. Saisissez le montant maximal de limite et appuyez sur **OK**. Si vous en avez déjà paramétré un, il sera affiché dans le coin inférieur droit de l'écran.
4. Si vous avez sélectionné la limite avec mot de passe, sélectionnez le type d'utilisateur requis pour le dépassement de la limite (**1** - Opérateur ou **2** - Superviseur).
5. Le changement de la limite de transaction est maintenant activé/désactivé.

Dépannage

Si un problème avec votre terminal survient, un message d'erreur s'affichera à l'écran accompagné d'une brève description. Les messages d'erreur sont répertoriés ci-dessous ainsi que les actions requises pour les résoudre.

Codes d'erreur

| Codes d'erreur « A » | Explication | Action requise |
|--|---|--|
| Aucun dernier reçu disponible | Aucun dernier reçu (duplicata de reçu) n'est disponible pour réimpression. | Il n'y a encore aucun reçu à imprimer. |
| Aucun reçu disponible Appuyer sur OK/Annuler | Une défaillance de l'imprimante a été détectée lorsque la transaction a commencé. | Appuyez sur OK ou Annuler et vérifiez l'imprimante. |
| Aucune correspondance | Aucune correspondance n'a été trouvée pour les données saisies ou sélectionnées. | Réessayez ou saisissez de nouvelles données. |
| Aucune réponse de l'hôte Appuyer sur Annuler et réessayer | Le délai d'attente de réponse de l'hôte est dépassé. | Appuyez sur Annuler et réessayez. Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
| Aucune transaction trouvée | Aucune transaction répondant aux critères saisis n'a été trouvée. | Saisissez de nouvelles données. |

| Codes d'erreur « C » | Explication | Action requise |
|--|--|---|
| Carte défectueuse | Si une carte à bande magnétique est jugée défectueuse, des données comme celles de Track II ne peuvent être lues ou sont peut-être corrompues. | Réessayez de glisser la carte. En cas de nouvel échec, demandez au titulaire de la carte d'en utiliser une autre. |
| Carte retirée trop rapidement Réessayez | La carte à puce a été retirée du terminal avant que la transaction soit terminée. | Traitez la transaction de nouveau, tout en disant au titulaire de la carte de ne pas retirer celle-ci tant que le terminal ne lui aura pas demandé de le faire. |

| Codes d'erreur « D » | Explication | Action requise |
|------------------------------|--|--|
| Date d'expiration non valide | La date d'expiration indiquée sur la carte n'est pas valide. | Saisissez une date d'expiration valide OU demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. |
| Date non valide | La date saisie sur le terminal n'est pas valide ou est située dans le futur. | Saisissez une date valide. |

| Codes d'erreur « D » | Explication | Action requise |
|-----------------------------|--|---|
| Déjà en mode Formation | L'utilisateur a tenté d'entrer en mode Formation alors qu'il y était déjà. | Continuez en mode Formation ou répétez les étapes et quittez ce mode. |

| Codes d'erreur « E » | Explication | Action requise |
|--|---|-----------------------------------|
| Échec de connexion Appuyer sur Annuler et réessayer | D'autres problèmes peuvent causer l'échec de la communication, par exemple une erreur de composition interne. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |

| | | |
|---|--|---|
| Échec de connexion au FAI Appuyer sur Annuler et réessayer | L'hôte du FAI a renvoyé une réponse d'AUTORISATION REFUSÉE. Cela signifie que l'accès au réseau du FAI est refusé et que vous êtes déconnecté. | Vérifiez le nom d'utilisateur et le mot de passe. À défaut, appuyez sur Annuler et réessayez. |
|---|--|---|

| | | |
|---|--|---|
| Échec de la fermeture du lot Fin de jour ouvrable non atteinte | Le terminal n'a pas pu effectuer la transaction de fermeture du lot lors de la fermeture de jour ouvrable. | Réessayez la transaction de fermeture du jour ouvrable. |
|---|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| Échec de la mise à jour de l'identifiant de directeur par défaut | L'identifiant de directeur n'a pas été correctement mis à jour lors du téléchargement d'hôte 2. | Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
|--|---|---|

| | | |
|---|--|--|
| Erreur de carte Utilisez la bande magnétique | Le terminal n'a pas pu 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 Veuillez réessayer | Le terminal n'a pas pu lire la puce de la carte insérée. | Retirez la carte et essayez de l'insérer de nouveau. Trois tentatives consécutives d'insertion de la carte sont permises. |
|---------------------------------------|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| Erreur de traitement OK pour resélectionner | Le délai d'attente du terminal/ clavier NIP est dépassé. | Appuyez sur Annuler ou sur OK pour revenir à la sélection d'application. |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|---|
| Erreur de traitement Resélectionner une application | L'application sélectionnée ne peut être lancée car elle n'est pas prise en charge. | Veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
|---|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| Erreur de traitement! Transaction non terminée | Le terminal a rencontré une erreur lors du traitement de la transaction par carte à puce. | Retirez la carte et appuyez sur Annuler. Essayez de nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. Si le problème survient sur plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
|---|---|--|

| Codes d'erreur « E » | Explication | Action requise |
|---|--|--|
| Erreur de traitement! Transaction non terminée | Le terminal a rencontré une erreur lors du traitement de la transaction par carte à puce. | Retirez la carte et appuyez sur Annuler . Essayez de nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. Si le problème survient sur plusieurs cartes à puce, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
| Erreur interne Appeler le service d'assistance AAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCC | Le terminal a rencontré une erreur fatale. AA...nom du composant NN...info sur l'application CC...code d'erreur | Veillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD et fournir l'information affichée à l'écran. |
| Erreur système Contacter le service d'assistance | Le terminal a rencontré une erreur système. | Veillez communiquer immédiatement avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD afin de faire remplacer votre terminal. |

| Codes d'erreur « F » | Explication | Action requise |
|---|--|--|
| Fermer le lot bientôt | Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot. | Une fermeture de lot devra être réalisée dès que possible afin de continuer le traitement. |
| Fermer le lot maintenant | Le terminal a atteint le nombre maximal de transactions pouvant être accumulées pour un lot. | Effectuez la fermeture du lot immédiatement. |
| Fermeture de jour ouvrable déjà effectuée | La transaction de fermeture de journée a déjà été réalisée avec succès. | Appuyez sur OK ou Annuler pour revenir à l'écran de veille. |
| Fonction non autorisée | La fonction sélectionnée n'est pas paramétrée pour ce terminal. | Si vous avez besoin de cette fonction, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
| Fonction non autorisée en mode Formation | La fonction n'est pas autorisée en mode Formation. | Sortez du mode Formation et réessayez. |

| Codes d'erreur « H » | Explication | Action requise |
|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Heure non valide | L'heure saisie n'est pas valide. | Saisissez une heure valide. |

| Codes d'erreur « I » | Explication | Action requise |
|--|---|----------------------------------|
| Identifiant non valide | L'identifiant d'utilisateur n'a pas été trouvé sur le terminal. | Saisissez un identifiant valide. |
| Initialisation de paramètres et téléchargement annulés | Le téléchargement a été annulé. | Relancez le téléchargement. |

| Codes d'erreur « L » | Explication | Action requise |
|--|--|---|
| La saisie doit faire au moins 1 caractère | Aucun caractère n'a été saisi dans un champ obligatoire. | Ajoutez un nouvel identifiant comprenant au moins un caractère. |
| La saisie doit faire au moins 3 caractères | Moins de trois caractères ont été saisis. | Saisissez au moins trois caractères. |
| La saisie doit faire au moins 9 caractères | Moins de neuf caractères ont été saisis. | Saisissez au moins neuf caractères. |
| La saisie doit être supérieure à zéro | La valeur saisie doit être supérieure à zéro. | Saisissez une valeur supérieure à zéro. |
| La saisie n'est pas dans la plage valide | Les données saisies ne correspondent pas aux valeurs nécessaires. | Saisissez de nouveau les données. |
| Le client doit insérer une carte à puce | Le titulaire a tenté de glisser une carte à puce dans le terminal. | Appuyez sur OK ou Annuler pour enlever l'affichage. Insérez la carte dans le lecteur de puce du terminal. |
| Le montant de remise en argent dépasse la limite OK pour réessayer | Le montant de remise en argent saisi dépasse le maximum autorisé sur ce terminal. | Saisissez un autre montant inférieur à la limite. |
| Les mots de passe ne correspondent pas | Le mot de passe de confirmation ne correspond pas au mot de passe d'origine saisi. | Saisissez de nouveau le mot de passe de confirmation. |
| Ligne occupée Appuyer sur Annuler et réessayer | Le modem d'accès à distance est occupé. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |
| Ligne utilisée Appuyer sur Annuler et réessayer | La ligne téléphonique est utilisée par quelqu'un d'autre. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |
| L'identifiant existe déjà | L'identifiant saisi existe déjà dans le terminal. | Saisissez un autre identifiant. |

| Codes d'erreur « M » | Explication | Action requise |
|--|---|--|
| Mauvaise communication Appuyer sur la touche d'annulation et réessayer | Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction vers l'hôte. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |

| Codes d'erreur « M » | Explication | Action requise |
|--|--|--|
| Mémoire insuffisante Fermer la journée maintenant | S'il n'y a plus de mémoire disponible pour le jour ouvrable ou si le nombre de transactions réalisées au cours du jour ouvrable en cours est égal à 2 000. | Fermez la journée maintenant. |
| Mémoire presque pleine Fermer la journée bientôt | Le terminal approche de la quantité limite de transactions autorisées pour le jour en cours. Cet avertissement ne s'affiche qu'à la fin d'une transaction financière. | Fermez la journée. |
| Montant de 0,00 \$ non autorisé | Vous devez saisir un montant supérieur à 0,00 \$. | Veillez saisir un nouveau montant et appuyer sur OK . |
| Montant de taxe non valide | Le montant de taxe saisi n'est pas dans la plage admissible. | Saisissez un montant de taxe approprié. |
| Mot de passe non valide | Le mot de passe n'est pas valide pour l'identifiant d'utilisateur saisi. | Saisissez de nouveau le mot de passe ou essayez-en un autre. |

| Codes d'erreur « N » | Explication | Action requise |
|---|---|--|
| N° de compte non valide | La carte utilisée a échoué à une vérification de sécurité, ou la longueur du numéro de la carte n'est pas valide pour ce type de carte. | Entrez la carte à nouveau. Si le problème persiste, demandez au titulaire de la carte d'utiliser un autre moyen de paiement. |
| Nombre hors de la plage 1-9 | Le numéro saisi n'est pas compris dans la plage autorisée de lignes imprimées pour la bannière de reçu. | Saisissez un nombre valide. |
| Nombre hors de la plage 1-65535 | Le numéro de port d'hôte 2 saisi n'est pas dans la plage valide. | Saisissez un numéro de port valide. |
| Nombre maxi de saisies atteint | Vous avez atteint le nombre maximum d'identifiants d'utilisateur (100). | Pour saisir des identifiants supplémentaires, vous devez en supprimer d'autres. |
| Non accepté | Le type de carte saisi n'est pas pris en charge par ce terminal. | Demandez une carte différente. |
| Non accepté Utiliser la bande magnétique | La carte a été insérée, mais le clavier NIP n'est pas paramétré pour les cartes à puce. | Glissez la carte dans le clavier NIP. Si les cartes à puce sont censées être acceptées, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD. |
| Non accepté Obtenir une carte | Carte non acceptée. | Demandez une carte différente. |
| Non accepté Retirer la carte | La carte n'a pas été acceptée. | Demandez une carte différente. |

| Codes d'erreur « N » | Explication | Action requise |
|--|--|--|
| Non autorisé | La transaction sélectionnée n'est pas paramétrée sur ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée. | Essayez un autre type de carte. |
| Non autorisé avant fermeture de journée et aucune transaction non réglée | Le téléchargement TMS ne peut être réalisé s'il y a des transactions non réglées, et avant la réalisation d'une fermeture de journée ainsi qu'avant la réalisation d'une nouvelle transaction. | Fermez la journée. |
| Non terminé | La tentative de transaction ou de fonction ne s'est pas terminée avec succès. | Réessayez d'effectuer la transaction ou la fonction. |
| Non terminé Obtenir une carte | Le terminal a annulé la transaction. La tentative de transaction ou de fonction ne s'est pas terminée avec succès. | Demandez une carte différente. |
| Non terminé Retirer la carte | La transaction n'a pas été terminée. | Retirez la carte. |

| Codes d'erreur « P » | Explication | Action requise |
|--|--|---|
| Pas de réponse Appuyer sur Annuler et réessayer | L'appel n'a reçu aucune réponse. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |
| Pas de support Appuyer sur Annuler et réessayer | La ligne téléphonique est actuellement utilisée par quelqu'un d'autre. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |
| Pas de tonalité de composition Appuyer sur Annuler et réessayer | La ligne téléphonique n'a actuellement aucune tonalité de composition. | Appuyez sur Annuler et réessayez. |
| Pas en mode Formation | Vous avez essayé de sortir du mode Formation alors que vous n'y étiez pas. | s. o. |
| Processus de fin de journée annulé | La transaction de fermeture de journée a été annulée. | Retenez le processus de fermeture de journée. |

| Codes d'erreur « R » | Explication | Action requise |
|--|--|---|
| Reçu non imprimé! Prendre l'empreinte de la carte et traiter la vente manuellement | La transaction a été approuvée, mais le terminal n'est pas en mesure d'imprimer le reçu. | Prenez l'empreinte de la carte, notez le code d'autorisation et faites signer le reçu au titulaire de la carte. |
| Réinitialisation de numéro de facture non autorisée avec lot ouvert | Vous ne pouvez pas réinitialiser le numéro de facture à 1 s'il y a des lots ouverts. | Fermez tous les lots ouverts, puis réinitialisez le numéro de facture. |

| Codes d'erreur « R » | Explication | Action requise |
|---|---|---|
| Réinitialisation impossible du numéro de facture à 1 en saisie manuelle | La saisie des numéros de facture sur le terminal est paramétrée en mode manuel, et cette option n'est pas autorisée dans ce mode. | Communiquez avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD si vous souhaitez passer en mode de saisie automatique. |
| Réinitialiser la date et l'heure dans le menu principal | Le terminal a besoin que la date et l'heure soient synchronisées avec celles de l'hôte. | Utiliser la fonction de Synchr. date/heure sur le terminal. |

| Codes d'erreur « T » | Explication | Action requise |
|--|--|---|
| Tableau d'identifiants vide | Aucun identifiant n'est défini dans le terminal. | Ajoutez un nouvel identifiant. |
| Téléchargement d'hôte 1 non terminé | Le terminal a tenté d'effectuer un téléchargement d'hôte 1 et celui-ci ne s'est pas terminé avec succès. | Retentez le téléchargement d'hôte 1. |
| Téléchargement d'hôte 2 non terminé | Le terminal a tenté d'effectuer un téléchargement d'hôte 2 et celui-ci ne s'est pas terminé avec succès. | Retentez le téléchargement d'hôte 2. |
| Télécharger les paramètres d'hôte 1 d'abord | Le terminal nécessite qu'un téléchargement de NIB US et de paramètres d'hôte 1 soit effectué. | Téléchargez les paramètres de NIB US, puis les paramètres d'hôte 1. |
| Télécharger les paramètres d'hôte 2 d'abord | Le terminal nécessite qu'un téléchargement total des paramètres d'hôte 2 soit effectué. | Téléchargez les paramètres d'hôte 2. |
| Télécharger les paramètres de NIB US d'abord | Les NIB US requis n'ont pas été téléchargés sur le terminal. | Téléchargez les NIB US. |
| Transaction déjà annulée | Vous avez tenté d'annuler une transaction qui a déjà été annulée. | s. o. |
| Transaction non autorisée | La transaction n'est pas autorisée pour ce type de carte. | Demandez une carte différente. |
| Traitement en cours... | Le terminal doit poursuivre le traitement en arrière-plan avant d'afficher la prochaine invite. | Attendez que le terminal achève le traitement. |

| Codes d'erreur « U » | Explication | Action requise |
|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| Utiliser le lecteur de carte à puce | Une carte à puce a été glissée. | Insérez la carte dans le lecteur de carte à puce. |

| Codes d'erreur « V » | Explication | Action requise |
|-----------------------|--|---|
| Vérifier l'imprimante | L'imprimante n'est pas prête à imprimer. | Appuyez sur OK pour continuer ou Annuler pour revenir à l'écran précédent. Vérifiez qu'il y a du papier dans l'imprimante et que le couvercle est bien fermé. |

Dépannage du matériel

| Problème | Action requise |
|---|--|
| Les cartes à puce ne peuvent être traitées | <p>Essayez d'insérer une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</p> <p>Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous avez besoin de cartes de nettoyage, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour en acheter.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |
| L'écran est noir | <p>Assurez-vous que les câbles d'alimentation sont correctement connectés aux ports d'alimentation et aux prises électriques.</p> <p>Si l'écran du clavier NIP est noir, appuyez sur n'importe quelle touche du terminal.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |
| Le lecteur de cartes à bande magnétique ne lit aucune carte | <p>Essayez de glisser la carte plus rapidement ou plus lentement, ou bien de l'avant du lecteur vers l'arrière.</p> <p>Essayez de glisser une carte différente. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.</p> <p>Demandez un autre mode de paiement.</p> <p>Utilisez une carte de nettoyage pour nettoyer le lecteur de carte. Si vous avez besoin de cartes de nettoyage, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour en acheter.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |
| Aucune impression n'est effectuée | <p>Vérifiez qu'il y a du papier dans l'appareil. Si c'est le cas, vérifiez que le rouleau de papier est bien inséré.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |
| L'imprimante est bloquée | <p>Ouvrez l'imprimante et vérifiez qu'aucun obstacle n'empêche l'alimentation du papier, et que le rouleau de papier est bien en place.</p> <p>Fermez le couvercle de l'imprimante et assurez-vous qu'il est complètement fermé.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |
| La transaction ne se finalise pas | <p>Assurez-vous que les câbles de données sont connectés au terminal et au clavier NIP.</p> <p>Vérifiez que votre connexion Internet fonctionne correctement.</p> <p>Si le problème persiste, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD.</p> |

Information sur le terminal

Cette option affiche le numéro d'identification du terminal, la version du logiciel installé et sa date d'installation ou de mise à niveau. Ces renseignements ne sont généralement utilisés que lors des appels au service d'assistance.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Maintenance → **Info système**.
2. Appuyez sur **F** pour imprimer l'information.
3. Le rapport s'affichera.

Rapports de configuration

Cette option vous permet d'imprimer un rapport affichant les options paramétrables activées sur un terminal donné. Ces renseignements ne sont généralement utilisés que lors des appels au service d'assistance, ou lorsque vous souhaitez comparer les paramètres de vos différents terminaux.

1. Appuyez sur la touche **Admin** → Menu Paramètres → **Rapports de configuration**.
2. Sélectionnez l'une des options (**1**- Communications, **2**- Personnalisation, **3**- Paramètres d'hôte 1, **4** - Paramètres d'hôte 2 ou **5** - Plages de NIB).
3. Imprimez le rapport (**Oui** ou **Non**).
4. Le rapport s'imprime.

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.

