

# TD Génération

Guide de configuration et de dépannage

**Du TD Génération :**

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



TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2013 Banque Toronto-Dominion

*La présente publication est confidentielle et appartient à la Banque Toronto-Dominion; elle est destinée à l'usage exclusif des commerçants clients des Services aux commerçants TD. Il est interdit de reproduire ou de distribuer la présente publication, en tout ou en partie, à toute autre fin sans avoir obtenu la permission écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.*

AVIS

*La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit de modifier les spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est aucunement responsable de la façon dont les clients de Services aux commerçants TD utilisent l'information contenue dans la présente, y compris, sans s'y limiter, de la violation des droits de propriété intellectuelle ou de tout autre droit d'un tiers qui résulte de cette utilisation.*

# Table of Contents

À qui est destiné ce guide?.....	1
<b>Configuration .....</b>	<b>1</b>
<b>Gestion des utilisateurs .....</b>	<b>1</b>
<i>Créer un nouvel utilisateur.....</i>	<i>2</i>
<i>Changer le mot de passe d'un utilisateur.....</i>	<i>2</i>
<i>Supprimer un utilisateur.....</i>	<i>3</i>
<i>Afficher les codes d'utilisateur existants.....</i>	<i>3</i>
<i>Changer la méthode d'ouverture de session.....</i>	<i>3</i>
<b>Personnalisation générale.....</b>	<b>4</b>
<i>Réglage du volume du haut-parleur.....</i>	<i>4</i>
<i>Réglage de l'intensité du rétroéclairage.....</i>	<i>4</i>
<i>Changement de la langue des écrans.....</i>	<i>4</i>
<i>Synchronisation de l'heure sur le terminal.....</i>	<i>4</i>
<i>Réinitialisation du numéro de facture.....</i>	<i>4</i>
<i>Activation du mode formation.....</i>	<i>5</i>
<b>Reçus .....</b>	<b>5</b>
<i>Réimpression du reçu.....</i>	<i>5</i>
<i>Bannière de reçu (HSPA et Wi-Fi).....</i>	<i>6</i>
<b>Téléchargements .....</b>	<b>6</b>
<i>Téléchargement du logiciel.....</i>	<i>6</i>
<i>Téléchargement des paramètres.....</i>	<i>7</i>
<b>Autres fonctionnalités.....</b>	<b>7</b>
<b>Dépannage.....</b>	<b>8</b>
<b>Codes d'erreur.....</b>	<b>8</b>
<b>Équipement perdu ou volé.....</b>	<b>13</b>
<i>Information sur le policier.....</i>	<i>14</i>



# À qui est destiné ce guide?

Vous utiliseriez ce guide si vous utilisez un terminal de génération TD (Tout-en-un, HSPA ,Wi-Fi, et Portal avec clavier NIP) et souhaitez le configurer ou le dépanner.

## Configuration

Le terminal TD Génération vous offre une vaste gamme d'options afin de personnaliser votre terminal tout en vous aidant à gérer votre commerce. Voici quelques fonctions administratives standard :

- Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression et déblocage des codes d'utilisateur bloqués)
- Mises à jour de paramètres (mise à jour des paramètres sur votre terminal pour tenir compte des nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiements acceptés)
- Communications (modifications à la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activation/désactivation de ce paramètre pour former les nouveaux employés à utiliser le terminal en toute sécurité)
- Reçus (modifications au mode d'impression et au moment de l'impression)

## Gestion des utilisateurs

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

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

- Directeur,
- Superviseur, et
- Opérateur.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques
Directeur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des transactions, tous les rapports et tous les menus</li><li>• Peut paramétrer des identifiants de superviseur et d'opérateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un maximum de 10 directeurs par terminal est autorisé</li><li>• Sachez à qui vous accordez l'accès Directeur</li><li>• Les ID comportent de 1 à 7 chiffres (#)</li><li>• Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 4 à 7 caractères alphanumériques (#####)</li></ul>
Superviseur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut réaliser des transactions normales</li><li>• Peut paramétrer des identifiants d'opérateur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un maximum de 10 superviseurs par terminal est autorisé</li><li>• Les ID comportent de 1 à 7 chiffres (#)</li><li>• Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 4 à 7 caractères alphanumériques (#####)</li></ul>

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques
Opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut réaliser des transactions financières quotidiennes normales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un maximum de 200 opérateur par terminal est autorisé</li> <li>Les opérateurs (par défaut) peuvent être renommés Commis, Serveurs ou Caissiers par un directeur</li> <li>Les ID comportent de 1 à 6 chiffres (#)</li> <li>Les mots de passe comportent de 4 à 7 chiffres (####)</li> <li>Un nom facultatif peut être ajouté (jusqu'à 20 caractères alphanumériques)</li> </ul>

### Créer un nouvel utilisateur

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Ajouter utilisateur.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Ajouter utilisateur.
2. Saisissez le **nom de l'utilisateur** et appuyez sur **OK**. Le nom de l'utilisateur peut comporter jusqu'à 13 chiffres.
3. Entrez le **code d'utilisateur**, puis appuyez sur **OK**. Ce code peut comporter jusqu'à cinq chiffres.
4. Entrez le **mot de passe** et appuyez sur **OK**. Le mot de passe peut comporter jusqu'à sept chiffres.
5. Entrez de nouveau le **mot de passe**.
6. Sélectionnez **OPÉRATEUR** ou **SUPER**. Cela détermine le niveau d'accès de l'utilisateur. Soyez prudent quant aux personnes à qui vous attribuez le niveau d'accès de superviseur.

### Changer le mot de passe d'un utilisateur

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Changer mot de passe.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Changer mot de passe.
2. Entrez le **code d'utilisateur** pour lequel vous voulez changer le mot de passe, puis appuyez sur **OK**.
3. Entrez l'**ancien mot de passe**, puis appuyez sur **OK**.
4. Entrez de **nouveau le mot de passe** et appuyez sur **OK**.
5. Entrez le **nouveau mot de passe encore** une fois, puis appuyez sur **OK**.

## Supprimer un utilisateur

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Supprimer utilis.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Supprimer utilis.
2. Sélectionnez le **code d'utilisateur** que vous souhaitez supprimer.
3. Confirmez que vous voulez supprimer l'utilisateur (**NON** ou **OUI**).
4. Confirmez le nombre de codes d'administrateur que vous souhaitez supprimer (**Tout** ou **Une**).

### Tout

- a) Confirmez cette action (**Oui** ou **Non**). Sélectionnez **Oui** si vous voulez supprimer tous les opérateurs de ce terminal.

Tous les codes d'administrateur sont maintenant supprimés du terminal à l'exception du code d'administrateur d'origine fourni avec le terminal. Vous ne pouvez pas supprimer ce code.

### Un

- a) Entrez le **code d'administrateur** à supprimer.
- b) Confirmez votre décision (**Oui** ou **Non**).
- c) Vous aurez la possibilité de supprimer un autre code, le cas échéant.

## Afficher les codes d'utilisateur existants

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Liste utilisateurs.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Gestion des utilisateurs → Liste utilisateurs.
2. Appuyez sur **AFFICHER** ou **IMPRIMER** : une liste comprenant tous les codes d'utilisateur, les noms d'utilisateur et leur niveau d'autorité s'affichera sur le terminal ou sera imprimée.

## Changer la méthode d'ouverture de session

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Méthode de connexion.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Méthode de connexion.
2. Choisissez l'une des options suivantes :
  - **Code et mot de passe**
  - **Code seulement**
  - **Pas d'ouverture de session**
3. La méthode la plus sécuritaire est celle du code et du mot de passe, et la moins sécuritaire est celle qui ne demande pas d'ouverture de session.

# Personnalisation générale

## Réglage du volume du haut-parleur

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer le volume de 10% à la fois à l'aide des touches de tiret gauche ou droite.

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Volume haut-parleur.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Volume haut-parleur.
2. Choisissez l'une des options suivantes (+ ou -). À chaque pression sur la touche, le volume varie de 10 %. Un signal sonore retentira pour indiquer la nouvelle intensité du volume.

## Réglage de l'intensité du rétroéclairage

Utilisez cette option pour augmenter ou diminuer l'intensité du rétroéclairage.

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Rétroéclairage.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Rétroéclairage.
2. Choisissez l'une des options suivantes (+ ou -). À chaque pression sur la touche, la luminosité de l'écran varie de 5%. L'écran passera au nouveau niveau d'éclairage pour montrer à quoi ressemble le nouveau réglage.

## Changement de la langue des écrans

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Langue.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Langue.
2. Sélectionnez la langue souhaitée (**ENGLISH** ou **FRANÇAIS**).

## Synchronisation de l'heure sur le terminal

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Synchro date/heure.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Synchro date/heure.
2. Le terminal établit une connexion au serveur et synchronise l'information relative à la date et à l'heure.

## Réinitialisation du numéro de facture

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Réinitialiser no facture.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Réinitialiser no facture.
2. Confirmez que vous voulez réinitialiser le numéro de facture (**NON** ou **OUI**).



## Activation du mode formation

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

En mode formation, vous ne pouvez pas :

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Mode Formation.

Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Mode Formation.

2. Sélectionnez l'une des options suivantes (**NON** ou **OUI**).

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

## Reçus

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

## Réimpression du reçu

Utilisez cette option pour réimprimer un reçu existant.

1. Pour tous les terminaux : Bureau → Main principal → **Réimprimer**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :
2. Choisissez l'une des options suivantes (**Dernier reçu**, **Reçu antérieur** ou **Rapport de fermeture de journée**).

### Dernier reçu

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).
- b) Le dernier reçu est réimprimé.

### Reçu antérieur

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

### Rapport de fermeture de journée

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).
- b) Le rapport de fermeture de journée est réimprimé.

## Bannière de reçu (HSPA et Wi-Fi)

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

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

1. Pour tous les terminaux : Bureau → Main principal → **Admin** → Bannière de reçu.
2. Souhaitez-vous régler votre bannière de reçu? (**NON** ou **OUI**)
3. Entrez le nombre de lignes, puis appuyez sur **OK**. Si vous souhaitez supprimer la bannière, réglez la valeur à zéro.

### Ligne n°

- a) Choisissez la taille de police pour cette ligne (**SIMPLE** ou **DOUBLE**). La limite de la police de taille simple est de 26 caractères, et celle de la police de taille double est de 20 caractères.
- b) Entrez le **message de votre bannière** de reçu et appuyez sur **OK** lorsque vous avez terminé.
- c) Cette étape se répétera le même nombre de fois que le nombre de lignes de bannière que vous avez sélectionné. Quand vous aurez terminé l'entrée de la bannière de reçu, appuyez sur **OK** sans entrer d'autre caractère.

## Téléchargements

### *Téléchargement du logiciel*

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Téléchargement logiciel.  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Téléchargement logiciel.
2. Sélectionnez **CONTINUER** pour poursuivre.
  - a) Le téléchargement débute. N'interrompez pas le téléchargement une fois qu'il a commencé, sinon votre terminal pourrait cesser de fonctionner.
  - b) Le terminal imprimera un rapport.
  - c) Lorsque le terminal redémarre et l'écran de veille réapparaît, le téléchargement est terminé.

## Téléchargement des paramètres

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

1. Pour les terminaux Tout-en-un, HSPA, et Wi-Fi : Bureau → Main principal → **Panneau de configuration** → Téléchargement de paramètres → Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte  
Pour le terminal Portal avec clavier NIP : **Panneau de configuration** → Téléchargement de paramètres → Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte
2. Choisissez l'une des options suivantes (Téléchargement hôte 1 ou Téléchargement hôte 2).

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

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

### Téléchargement hôte 1

- a) Veuillez confirmer (**NON** ou **OUI**).

### Téléchargement hôte 2

- a) Sélectionnez l'une des options suivantes (**COMPLET** ou **PARTIEL**). Vous avez le choix entre un téléchargement complet ou partiel.

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

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

## Autres fonctionnalités

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.

# Dépannage

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

## Codes d'erreur

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

Codes d'erreur "B"	Explication	Mesures à prendre
Boîte de réception vide	La boîte de réception ne contient aucun message.	—

Codes d'erreur "C"	Explication	Mesures à prendre
Carte défectueuse	La carte a été glissée trop lentement.	Glissez la carte plus rapidement.
Carte retirée trop rapidement Essayer de nouveau	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.
Code déjà existant	Le code entré existe déjà sur le terminal.	Entrez un autre code.
Code/mot de passe non valide	La combinaison Code/Mot de passe entrée ne correspond à rien dans le registre du terminal.	Entrez la combinaison de nouveau ou entrez-en une autre.
Code non valide	Le code d'utilisateur est introuvable sur le terminal.	Entrez un code valide.

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

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

Déjà en mode Formation	L'utilisateur a tenté d'entrer en mode Formation alors qu'il était déjà activé.	Poursuivez en mode Formation ou répétez les étapes et quittez le mode
------------------------	---	---

Codes d'erreur "E"	Explication	Mesures à prendre
--------------------	-------------	-------------------

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

Erreur de carte Essayer de nouveau	Le terminal n'a pas réussi à lire la puce sur la carte insérée.	Retirez la carte, puis insérez-la de nouveau en vous assurant qu'elle est bien entrée. Si le problème se reproduit, demandez au titulaire de carte de choisir un autre mode de paiement.
---------------------------------------	---	---

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

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

Erreur interne Téléphonnez au Service d'assistance AAAAAAAAAAAA NNNNNNNNNNNN CCCCCCCCCCCC	Le terminal a rencontré une erreur irrécupérable. AA..... remplace le nom du composant NN..... remplace l'information sur l'application CC.....remplace le code d'erreur	Appelez le Service d'assistance et fournissez l'information affichée à l'écran.
--	---	---

Codes d'erreur "F"	Explication	Mesures à prendre
--------------------	-------------	-------------------

Ferm jour ouvr bient	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions stockables en un jour ouvrable. <b>OU</b> La transaction de fermeture de journée a atteint le nombre maximal de jours pendant lesquels elle peut rester ouverte.	Vous devez procéder à une fermeture de journée dès que possible pour permettre au terminal de continuer le traitement de transactions.
----------------------	--	--

Codes d'erreur "F"	Explication	Mesures à prendre
Fermer le lot bientôt	Le terminal a presque atteint le nombre maximal de transactions pour un lot.	Vous devez procéder à une fermeture de lot avant les 20 prochaines transactions pour permettre au terminal de continuer le traitement de transactions.
Fermeture de jour ouvrable déjà complétée	La transaction de fermeture de journée a déjà été complétée avec succès.	—
Fonction non autorisée	La fonction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal.	S'il vous la faut, communiquez avec le Service d'assistance.

Codes d'erreur "H"	Explication	Mesures à prendre
Heure non valide	L'heure entrée n'est pas valide.	Entrez une heure valide.

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

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

Codes d'erreur "L"	Explication	Mesures à prendre
L'entrée doit être supérieure à zéro	La valeur entrée doit être supérieure à zéro.	Entrez une valeur supérieure à zéro.
La valeur entrée doit être d'au moins 1 caractère	Aucune donnée n'a été entrée dans un champ obligatoire.	Entrez au moins 1 caractère.
La valeur entrée doit être d'au moins 3 caractères	Moins de 3 caractères ont été entrés.	Entrez au moins 3 caractères.
La valeur entrée doit être d'au moins 9 caractères	Moins de 9 caractères ont été entrés.	Entrez au moins 9 caractères.

Codes d'erreur "L"	Explication	Mesures à prendre
La valeur entrée ne figure pas dans la plage de valeurs admissibles.	Les données entrées ne sont pas comprises dans la plage de valeurs requise.	Entrez les données de nouveau.
Le client doit insérer sa carte à puce	Le titulaire de carte a tenté de glisser une carte à puce dans le lecteur de bande magnétique du terminal.	Insérez la carte dans le lecteur de puce du terminal.
Le montant du retrait dépasse la limite	Le montant de retrait entré dépasse le montant maximal autorisé sur ce terminal.	Entrez un montant inférieur à la limite de retrait.

Codes d'erreur "M"	Explication	Mesures à prendre
Mauvaise communication	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction.	Vérifiez vos connexions, puis faites une nouvelle tentative. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance. S'il n'y a aucune intensité de signal, redémarrez le point d'accès en débranchant et en rebranchant le cordon d'alimentation. Attendez deux minutes, puis revérifiez l'intensité du signal. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Mauvaise communication Appuyez sur la touche d'annulation puis essayez de nouveau	Le terminal a détecté un échec de communication après l'amorce de la transaction (vers la tour/l'hôte Bell Mobilité).	Appuyez sur <b>Annuler</b> et essayez de nouveau.
Montant 0,00 \$ non autorisé	Il faut entrer un montant supérieur à 0,00.	Entrez un autre montant, puis appuyez sur <b>OK</b> .
Mot de passe non valide	L'exécution de la transaction de fermeture de note a été tentée sur une note qui n'a pas été facturée.	Traitez une transaction de note de facture pour le numéro de facture entré.

Codes d'erreur "N"	Explication	Mesures à prendre
Nbre maximal d'entrées atteint	Le nombre maximal de codes d'utilisateur (100) a été atteint.	Pour entrer d'autres codes, vous devez d'abord en supprimer quelques-uns.
Non autorisé	La transaction sélectionnée n'est pas configurée pour ce terminal ou n'est pas autorisée avec la carte utilisée.	Essayez un autre type de carte. Si la transaction est censée être configurée pour le terminal, appelez le Service d'assistance.
Non autorisé s'il reste des transact. différées	Une fonction ne peut pas être exécutée s'il y a transaction différée (préautorisation, transactions dans le lot ouvert, etc.).	Traitez les transactions différées, puis tentez de nouveau d'exécuter la fonction.

<b>Codes d'erreur "N"</b>	<b>Explication</b>	<b>Mesures à prendre</b>
Non complétée	La transaction ou la fonction tentée a échoué.	Faites une nouvelle tentative. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Non-correspondance des mots de passe	La confirmation du mot de passe ne concorde pas avec le mot de passe initial entré.	Entrez de nouveau la confirmation du mot de passe.
Non en mode Formation	L'utilisateur n'est pas en mode Formation alors qu'il tente de quitter ce mode.	—
Numéro hors plage (1 à 9)	Le nombre entré n'est pas dans la plage des lignes d'impression permises pour la bannière de reçu.	Entrez un numéro valide.
Numéro hors plage (1 à 65535)	Le numéro de port entré n'est pas dans une plage valide.	Entrez un numéro valide.
Note déjà facturée	On a tenté d'exécuter la transaction de facturation de note pour une transaction qui a déjà été facturée.	—
Note déjà fermée	On a tenté d'exécuter la transaction de fermeture de note pour une transaction de note non complétée qui a déjà été fermée.	—

<b>Codes d'erreur "P"</b>	<b>Explication</b>	<b>Mesures à prendre</b>
Pas disponible	L'élément demandé n'est pas disponible.	Réessayez.

<b>Codes d'erreur "R"</b>	<b>Explication</b>	<b>Mesures à prendre</b>
Reçu non imprimé! Prenez l'empreinte de la carte et remplissez la facture de vente	La transaction a été approuvée, mais le terminal ne peut pas imprimer un reçu.	Prenez une empreinte manuelle de la carte, enregistrez le code d'autorisation, puis faites.
Refusé	Le type de carte entré n'est pas pris en charge sur ce terminal.	Sélectionnez une autre carte.
Refusé Utiliser la bande magnétique	La carte a été insérée, mais le terminal n'a pas été configuré pour les cartes à puce.	Faites glisser la carte sur le terminal. Si le type de carte est censé être configuré pour les cartes à puce, appelez le Service d'assistance.
Réinitialis. no fact. interdite avec préaut. non compl	On a tenté de réinitialiser le numéro de facture, mais le terminal contient des préautorisations ouvertes.	Terminez les transactions préautorisées, puis réinitialisez le numéro de facture.
Réinitialiser la date et l'heure à partir du menu principal	Le terminal nécessite la synchronisation de sa date et de son heure avec celles de l'hôte.	Exécutez la fonction de synchronisation de la date et de l'heure sur le terminal.



Codes d'erreur "T"	Explication	Mesures à prendre
Tableau des codes vide	Aucun code n'est défini dans le terminal.	—
Téléchargement de l'hôte 1 non complété	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 1 et le téléchargement a échoué.	Tentez de télécharger à partir de l'hôte 1 de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Téléchargement de l'hôte 2 non complété	Le terminal a tenté un téléchargement de l'hôte 2 et le téléchargement a échoué.	Tentez de télécharger à partir de l'hôte 2 de nouveau. Si le problème persiste, appelez le Service d'assistance.
Télécharger les paramètres de l'hôte 1 en premier	Le terminal nécessite un téléchargement des paramètres de l'hôte 1.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 1.
Télécharger tous les paramètres de l'hôte 2 en premier	Le terminal nécessite un téléchargement de tous les paramètres de l'hôte 2.	Téléchargez les paramètres de l'hôte 2.
Traitement de fin de journée annulé	La transaction de fermeture de journée a été annulée.	—
Transaction annulée	La transaction a été annulée par l'utilisateur.	—
Transaction déjà annulée	On a tenté d'annuler une transaction pour une transaction qui a déjà été annulée.	—
Transaction déjà complétée	On a tenté de compléter une transaction de préautorisation pour une transaction de préautorisation qui a déjà été complétée.	—
Transaction non autorisée	Le type de transaction n'est pas pris en charge pour la carte entrée.	Sélectionnez un autre type de carte ou de transaction.

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

## Équipement perdu ou volé

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec les services de soutien aux commerçants TD pour signaler l'incident. (volé ou perdu)
2. Communiquer avec la [police](#) 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 :** \_\_\_\_\_

**Jurisdiction :** \_\_\_\_\_

**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](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv).

