

# Guide du commerçant

TD Axium DX8000



Pour la série TD Axium DX8000 :

- Version affichée : DX8000 4G/Wi-Fi



*TOUS DROITS RÉSERVÉS© 2024 par La Banque Toronto-Dominion*

*Cette publication est confidentielle et exclusive à La Banque Toronto-Dominion. Elle est destinée uniquement aux commerçants clients de Solutions aux commerçants TD (SCTD). Il est interdit de reproduire ou de distribuer cette publication à toute autre fin, en tout ou en partie, sans l'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, sans préavis. La Banque Toronto-Dominion décline toute responsabilité à l'égard de l'utilisation des renseignements fournis dans cette publication par les commerçants clients, notamment quant aux infractions aux droits de propriété intellectuelle ou aux autres droits de tiers résultant de cette utilisation.*

# Table des matières

- Introduction .....1
- Opérations financières ..... 7
- Rapports disponibles .....23
- Configuration ..... 30
- Dépannage .....46

# Introduction

Bienvenue à Solutions aux commerçants TD .....	2
À qui s'adresse ce guide? .....	2
Caractéristiques du terminal.....	2
Écran de veille et menu administrateur .....	2
<i>Écran de veille</i> .....	2
<i>Menu administrateur</i> .....	4
Écran d'applications et menu de configuration .....	5
<i>Écran d'applications</i> .....	5
<i>Menu de configuration</i> .....	6

# Bienvenue à Solutions aux commerçants TD

Les documents suivants fournissent des renseignements utiles sur l'équipement, ses caractéristiques et Solutions aux commerçants TD (SCTD). Veuillez prendre connaissance de ce guide afin de découvrir les fonctions du terminal TD Axiom DX8000 et la manière dont il peut répondre aux besoins de votre entreprise.

Votre terminal est installé; il est maintenant temps pour vous d'en apprendre davantage sur ses caractéristiques et ses fonctionnalités.

## À qui s'adresse ce guide?

Ce guide vous est destiné si vous utilisez le terminal TD Axiom DX8000 au sein de votre unité.

## Caractéristiques du terminal

1. Boîtier d'imprimante
2. Touche marche/arrêt – Appuyez sur la touche pendant une seconde (marche), ou appuyez dessus pendant deux secondes et sélectionnez **Arrêt**.
3. Touches de volume
4. Lecteurs de carte
  - a) Opérations sans contact / paiement sans contact
  - b) Glisser et payer
  - c) Carte dotée d'une puce et d'un NIP
5. Port de chargement sur le côté gauche du terminal.
6. Icônes de menu, d'accueil et de retour.

## Écran de veille et menu administrateur

### Écran de veille

L'écran de veille (à droite) indique la date, l'heure et le logo TD et comporte trois sections : la barre d'information verte (en haut), la barre d'opérations verte et la barre de navigation noire (en bas).



## Barre d'information

Certaines des icônes d'information situées en haut de l'écran ressemblent beaucoup à celles d'un téléphone mobile, mais d'autres sont spécifiques à l'application financière Axium.



## Icônes de l'application financière Axium



NUA Secure



Payment Core Service



NAR Secure Device Service



Débogage USB connecté

## Mobile phone icons



L'icône Wi-Fi comporte un chiffre indiquant l'intensité du signal réseau (de 1 à 4).



La barre de l'icône 4G représente l'intensité du signal. Les communications Wi-Fi et 4G sont abordées plus en détail dans la section Configuration du présent document.



L'icône Bluetooth indique que le Bluetooth est activé sur le terminal.



L'icône batterie représente le pourcentage de chargement de la batterie selon des fourchettes (100 %, 75 %, 50 %, 15 %, 5 %, en charge).



L'icône Menu administrateur offre des options de configuration pour l'application financière de votre terminal et est abordée dans la section **Configuration**.

## Voulez-vous que le pourcentage de la batterie s'affiche?

1. Appuyez sur l'icône Accueil ● → Paramètres → Batterie.
2. Appuyez sur **Pourcentage de batterie** pour l'activer.

## Barre d'opérations



Cette section vous présente les opérations que vous pouvez effectuer sur votre terminal. La valeur par défaut sera définie pour la vente, le remboursement ou l'annulation, sauf si vous avez désactivé une de ces options. Si d'autres opérations sont activées sur votre terminal, comme des préautorisation, vous les trouverez sous l'icône **Plus** ⋮.

## Barre de navigation



Cette zone comporte l'icône Menu ■, l'icône Accueil ●, et l'icône Retour ◀ pour vous permettre de naviguer dans le terminal.

## Menu administrateur

Le menu administrateur contient les paramètres de votre application financière, notamment :

- Les rapports
- La réimpression des reçus
- Le règlement
- Le commis
- Le lot
- La gestion de l'hôte
- La configuration des paramètres de sécurité
- Des informations sur le terminal
- La langue

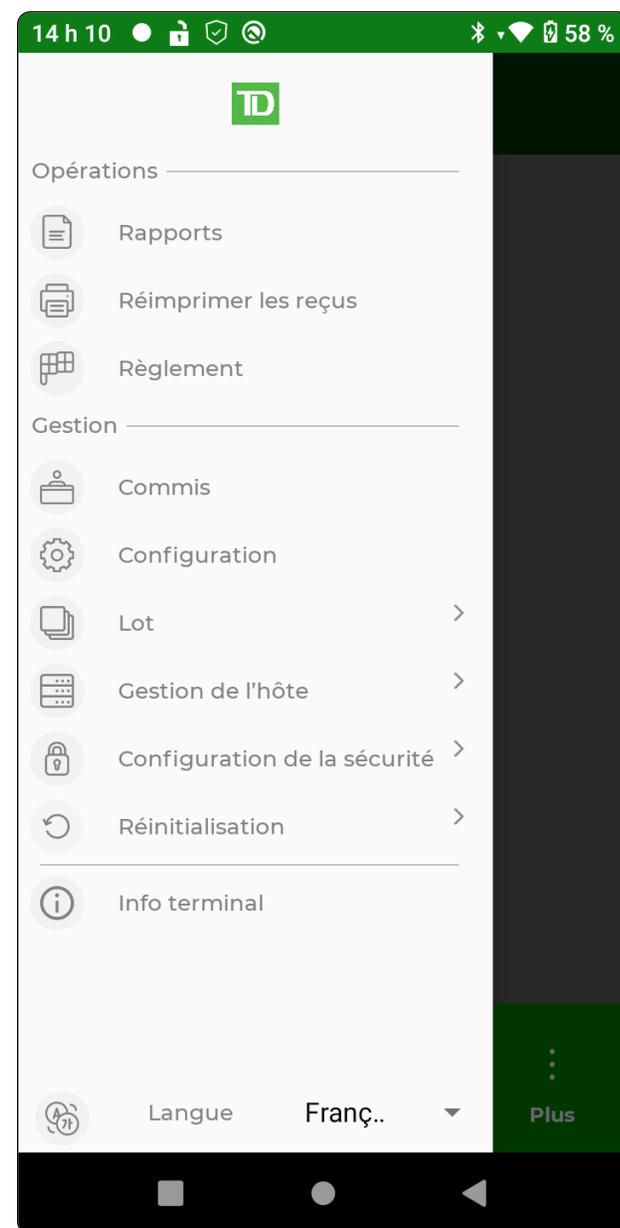
Veillez modifier uniquement les paramètres du menu listés ci-dessus. Certains paramètres, comme la **configuration des paramètres de sécurité**, peuvent modifier votre terminal, mais ces changements seront écrasés chaque fois que vous effectuerez un règlement/ une fermeture de journée.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités du menu administrateur, veuillez consulter la section **Configuration**.

### Navigation

Pour accéder au menu administrateur :

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  en haut à gauche de l'écran de veille.



# Écran d'applications et menu de configuration

## Écran d'applications

L'écran d'applications contient l'application APEX, l'application Apex Tem, le menu de configuration et toute autre application tierce à laquelle votre entreprise est inscrite.

**Remarque :** Sur l'image de droite, l'arrière-plan est blanc pour plus de clarté, mais le vôtre pourrait être différent.



**Icône Apex** – Il s'agit de l'application financière de base du terminal vous permettant d'effectuer des opérations.



**Icône Apex Tem** – Elle sert à télécharger les paramètres mis à jour pour votre terminal.



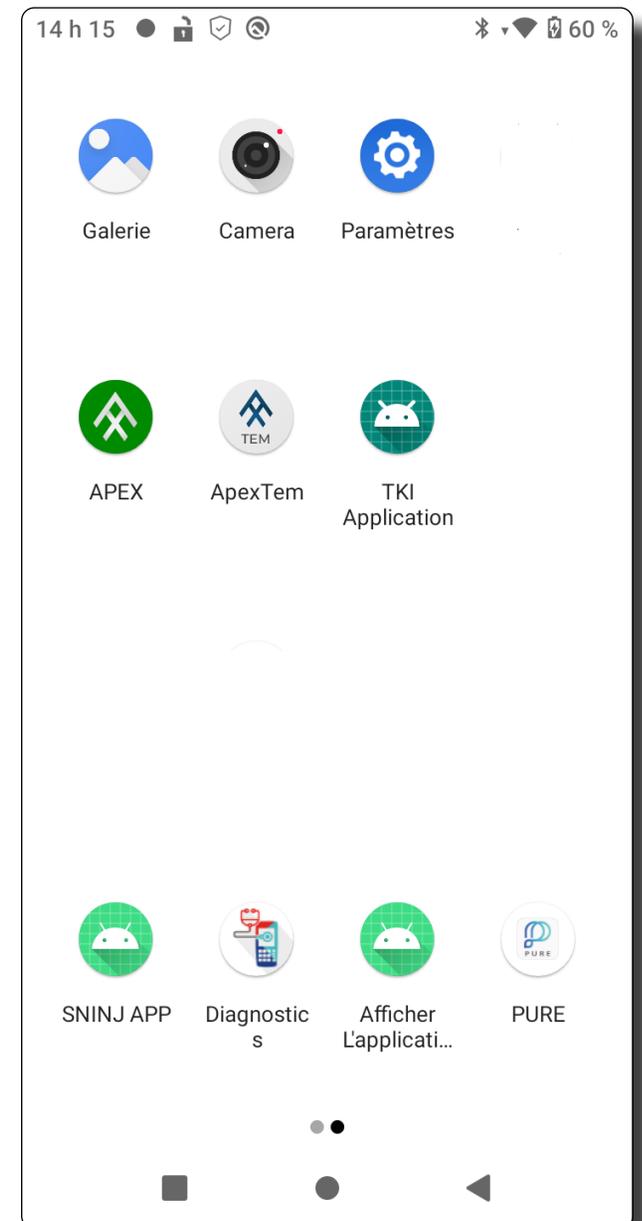
**Icône Paramètres** – Elle permet d'accéder au menu de configuration du terminal physique et ressemble beaucoup au menu/aux paramètres d'un téléphone mobile.

## Navigation

Pour accéder à **l'écran d'applications** :

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● dans la barre noire située au bas de **l'écran de veille**.
2. Faites glisser l'écran vers la droite. **L'écran d'applications** s'affiche.

Appuyez sur l'icône **Apex** 🏠 pour retourner à l'écran de veille et effectuer des opérations financières.



## Menu de configuration

Ce menu ressemble beaucoup au menu de configuration d'un téléphone mobile. À partir de ce menu, vous pouvez modifier les paramètres suivants :

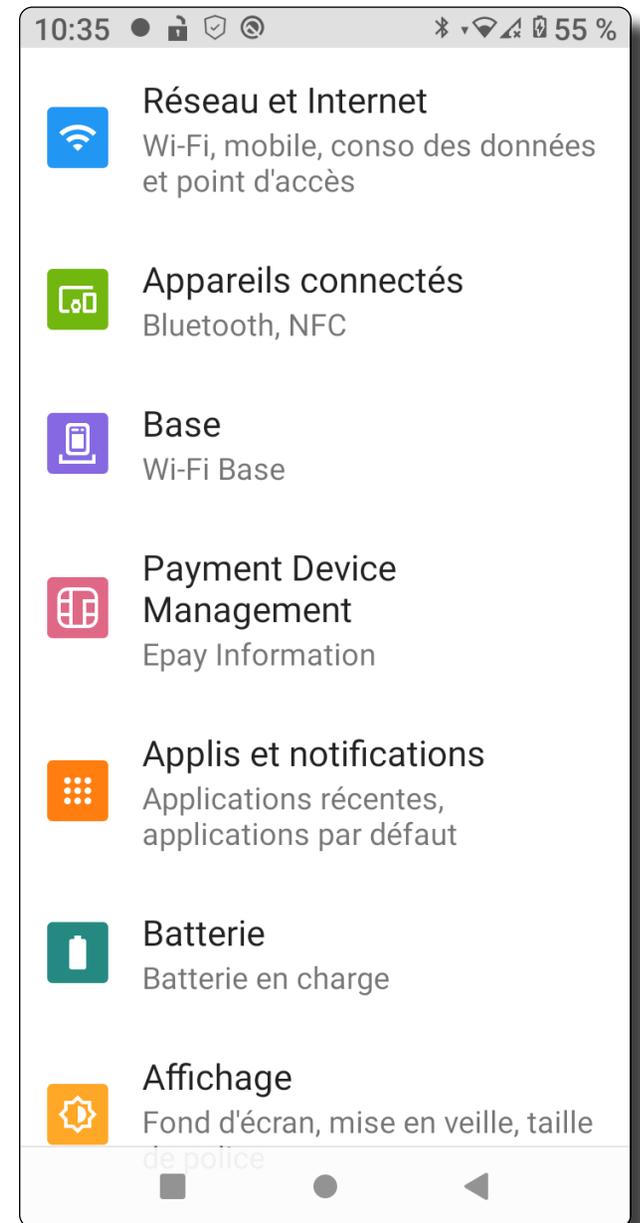
- Réseau et Internet
- Batterie
- Affichage
- Son

Veillez modifier uniquement les paramètres du menu listés ci-dessus. La modification des autres paramètres pourrait empêcher le bon fonctionnement de votre terminal.

### Navigation

1. À partir de l'écran d'applications, appuyez sur l'icône Paramètres . Le menu de configuration s'affiche. Vous devrez peut-être entrer le mot de passe du menu de configuration pour accéder à l'un des paramètres de ce menu. Ce mot de passe vous est fourni par un technicien de la TD.

Pour en savoir plus sur le menu de configuration, consultez la section **Configuration**.



# Opérations financières

Opérations financières .....	8
Types de cartes acceptés .....	8
Opérations disponibles .....	8
<i>Autres opérations</i> .....	8
<i>Autorisations partielles</i> .....	8
Vente (débit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer) .....	9
Vente (crédit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer) .....	10
Vente (crédit – saisie manuelle) .....	11
Vente (UnionPay) .....	12
Vente imposée (crédit) .....	13
Remboursement (crédit et débit).....	14
Annulation (crédit et débit) .....	15
Préautorisation (ouverture) .....	16
Préautorisation (fermeture/fin) .....	17
Préautorisation imposée .....	18
Vente (commande postale ou téléphonique).....	19
Vente imposée (commande postale ou téléphonique) .....	20
Règlement.....	21
Règlement manuel .....	21
Règlement automatique .....	21
Reçus.....	22
Renseignements sur le reçus .....	22

# Opérations financières

## Types de cartes acceptés

Votre terminal acceptera toutes les cartes que vous avez indiquées lors de votre inscription avec Solutions aux commerçants TD (SCTD). Si vous souhaitez modifier votre liste de cartes acceptées, veuillez communiquer avec le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD au **1-800-363-1163**.

- Carte-cadeau
- Fidélisation

## Opérations disponibles

Votre terminal peut effectuer les opérations suivantes :

- Vente (crédit : puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer, saisie manuelle)
- Vente (débit : puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer)
- Remboursement (crédit, débit)
- Annulation

Vous pouvez activer les opérations optionnelles ci-dessous sur votre terminal en appelant le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163** :

- Pourboires
- Remise en argent
- Frais supplémentaires (crédit et débit)

## Autres opérations

Si vous souhaitez activer ou modifier tout élément ci-dessous, veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163** :

- Vente par téléphone ou par correspondance/vente imposée par téléphone ou par correspondance
- Préautorisation / finalisation de la préautorisation

## Autorisations partielles

Si le montant disponible sur le type de paiement choisi n'est pas suffisant pour payer le montant de vente total, il se pourrait que :

- Le reçu s'imprime en affichant le montant qui a été appliqué à la vente.
- L'écran affiche le solde dû.
- Le client décide la manière dont il paiera le solde (argent comptant ou carte).
- Si le client choisit de payer par carte, suivez les étapes appropriées au type de carte sélectionnée : **crédit** ou **débit**.
- Si le client choisit de payer en argent comptant, l'opération se termine. Assurez-vous que vous recevez le montant en argent exact pour le solde.

## Vente (débit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer)

Cette opération est utilisée pour effectuer un achat par carte de débit selon les modalités suivantes : puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer.

Pour un achat par carte de débit UnionPay, consultez la section Vente (UnionPay).

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : entrez le **montant du pourboire**. (facultatif)
5. Client : confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
6. Client : sélectionnez le mode de paiement par carte de débit.

### Paiement sans contact

- a) Effleurez la carte de débit.
- b) Client : confirmez les **frais supplémentaires de débit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- c) Confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**.

### Insertion

- a) Insérez la carte de débit.
  - b) Confirmez la **remise en argent** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
  - c) Entrez le **montant de la remise en argent** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
  - d) Client : confirmez les frais supplémentaires de débit et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
  - e) Confirmez le **total** et appuyez sur **OUI**.
  - f) Sélectionnez le **COMPTE-CHÈQUES** ou le **COMPTE D'ÉPARGNE**.
  - g) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.
7. Les reçus s'impriment.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>VENTE DÉBIT</b>	
No Lot: 001	NRE:0010030100
08/01/24	12:31:29
No Facture: 2	REF#: 00000002
CODE APPR: 477474 B	
DEBIT/CHEQUES	Puce
**** * 3418	**/**
Interac	
AID: A0000002771010	
MONTANT	\$25.00
POURB	\$5.00
REMISE \$	\$20.00
FRAIS	\$0.25
<b>TOTAL</b>	<b>\$50.25</b>
001 APPROUVÉ	
00 APPROUVE - MERCI	
VÉRIFIÉ PAR NIP	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Vente (crédit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer)

Cette opération est utilisée pour effectuer des achats lorsque la carte de crédit est présente et qu'elle n'est pas saisie manuellement.

Pour un achat par carte de crédit UnionPay, consultez la section Vente (UnionPay).

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez l'**option de pourboire**. (facultatif)
5. Client : confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
6. Client : sélectionnez le mode de paiement par carte de crédit.

#### Paiement sans contact

- a) Effleurez la carte de crédit sur le terminal.
- b) Confirmez les **frais supplémentaires** de crédit et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- c) Confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**.

#### Insertion

- a) Insérez la carte de crédit.
- b) Confirmez les **frais supplémentaires de crédit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- c) Confirmez le **total** et appuyez sur **OUI**.
- d) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.

#### Glisser et payer

- a) Glissez la carte de crédit.
  - b) Confirmez les **frais supplémentaires de crédit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
  - c) Confirmez le **total** et appuyez sur **OUI**.
7. Les reçus s'impriment. Assurez-vous que le solde complet a été payé, car il pourrait s'agir d'une **autorisation partielle (page 8)**.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>VENTE</b>	
No Lot: 001	NRE:0010010050
07/01/24	19:07:42
No Facture: 2	NO. REF:00000002
CODE APPR: 868675	TCD: 124
<b>MASTERCARD</b>	<b>Proximité</b>
**** * 0471	**/**
<b>Mastercard</b>	
AID: A0000000041010	
TTQ: 8040008001	
MONTANT	\$5.00
POURB	\$0.75
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.75</b>
001 APPROUVÉ	
AUT 868675	
Conservez cette copie pour	
vos	
dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Vente (crédit – saisie manuelle)

Cette opération n'est utilisée que pour effectuer une vente lorsque le titulaire de carte de crédit est présent et que le paiement sans contact ainsi qu'avec puce et NIP ont échoué. **Nous vous recommandons fortement de demander un autre mode de paiement (autre carte de crédit ou de débit, espèces, etc.).**

### NE PAS POURSUIVRE AVANT D'AVOIR LU CECI

Si vous saisissez manuellement une opération de carte de crédit qui est considérée comme frauduleuse, vous serez tenu responsable des débits compensatoires qui y sont associés.

Les opérations par carte saisies manuellement sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant.

Pour atténuer le risque de fraude et de débits compensatoires, vous pouvez demander un autre mode de paiement (autre carte de crédit ou de débit, espèces, etc.).

**Scanner le code QR pour en savoir plus sur les opérations de saisie manuelle et leurs risques.**



### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez l'**option de pourboire**. (facultatif)
5. Client : Confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
6. Client : sélectionnez **la saisie manuelle** comme mode de paiement par carte de crédit.
7. Client : entrez le **numéro de la carte** et la **date d'expiration**, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
8. Commerçant : entrez le **code de sécurité/CVC** et appuyez sur **CONFIRMER**. Ce code se trouve au verso de la carte de crédit.
9. Commerçant : les reçus s'impriment. Assurez-vous que le solde complet a été payé, car il pourrait s'agir d'une **autorisation partielle (page 8)**.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>VENTE</b>	
No Lot: 001	NRE:0010010050
07/01/24	19:07:42
No Facture: 2	NO. REF:00000002
CODE APPR: 868675	TCD: 124
<input type="text" value="MASTERCARD"/>	<input type="text" value="Crt Man. Présenté"/>
**** * 0471	**/**
<input type="text" value="Mastercard"/>	
MONTANT	\$5.00
POURB	\$0.75
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.75</b>
001 APPROUVÉ AUT 868675	
X _____	
Je consens à payer le total précité selon la convention de l'émetteur.	
Conservez cette copie pour vos dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Vente (UnionPay)

Les opérations UnionPay peuvent nécessiter des étapes différentes ou supplémentaires lors de l'opération par rapport aux cartes nord-américaines. Certaines cartes comarquées UnionPay nécessitent aussi des étapes uniques lors du processus.

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **code d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez l'**option de pourboire**. (facultatif)
5. Client : Confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
6. Client : sélectionnez un mode de paiement par carte.
  - d) Le terminal peut demander au client d'entrer son **NIP** pour n'importe quelle opération.
7. Commerçant : les reçus s'impriment.

### Paiement sans contact

- a) Effleurez la carte de UnionPay crédit.
- b) Confirmez les **frais supplémentaires de crédit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- c) Confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**.

### Insertion

- a) Insérez la carte de crédit UnionPay.
- b) Confirmez les **frais supplémentaires de crédit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- c) Confirmez le **total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
- d) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.

### Glisser et payer

- a) Glissez la carte de crédit UnionPay.
- b) Le mode de paiement s'affiche (**Comarque** ou **UnionPay**). Sélectionnez **UnionPay**. (facultatif)
- c) Confirmez les **frais supplémentaires de crédit** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)

### Exigences relatives au NIP

Pour un paiement par carte de crédit, le client peut ignorer la demande de NIP. Si le client ignore celle-ci, mais que le terminal réitère la demande, il devra saisir le NIP.

### Cartes comarquées

Certaines cartes UnionPay sont comarquées avec un émetteur nord-américain. Lorsque ces cartes sont glissées, le client doit choisir l'émetteur à utiliser pour l'opération : carte comarquée (habituellement Visa ou Mastercard) ou UnionPay.

### Opération refusée

Si l'opération est refusée par l'émetteur, réessayez et demandez au client de sélectionner l'autre mode de paiement (comarque ou UnionPay).

### Reçu

Il est identique à un reçu de vente de carte de crédit, sauf que UNIONPAY et UICSDEBIT s'afficheront.

Si une carte comarquée est utilisée, celle qui est sélectionnée en tant que mode de paiement s'affichera.

### Signature requise

Le client **pourrait** avoir à signer le reçu même si le NIP a été entré. Examinez le reçu pour vérifier si la signature est requise.

## Vente imposée (crédit)

Cette option est utilisée seulement lorsque vous ne pouvez pas traiter un achat par carte de crédit par l'intermédiaire du réseau, comme vous le faites habituellement, soit en raison d'un problème de communication, soit parce que le message Appel d'autorisation? s'affiche. Le terminal enclenche une vente imposée et vous devez avoir reçu l'autorisation verbale au préalable.

### Directives

#### NE PAS POURSUIVRE AVANT D'AVOIR LU CECI

Les opérations imposées sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant. Pour éviter d'avoir à effectuer des opérations imposées, le commerçant doit demander au client d'utiliser un autre mode de paiement (autre carte de crédit, carte de débit, espèces, etc.).

Si vous effectuez une opération imposée :

- Vous devez appeler le 1-800-363-1163 pour obtenir l'autorisation/ le code d'approbation.

#### ET

- Vous devez effectuer toutes les vérifications de sécurité disponibles.

**Les autorisations n'éliminent pas le risque. Si vous saisissez manuellement une opération de carte de crédit qui est considérée comme frauduleuse, vous serez tenu responsable des débits compensatoires qui y sont associés.**

Nous vous recommandons fortement de protéger la fonction d'opération imposée par un mot de passe ou un code d'accès de dérogation.

1. Commerçant : appuyez sur l'icône **Plus** ; puis sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **code d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez l'**option de pourboire**. (facultatif)
5. Client : confirmez le **montant total** et appuyez sur **OUI**. (facultatif)
6. Client : sélectionnez **la saisie manuelle** comme mode de paiement par carte de crédit.
7. Client : entrez le **numéro de carte** et la **date d'expiration**, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
8. Commerçant : entrez le **code de sécurité/CVC** et appuyez sur **CONFIRMER**.
9. Commerçant : appuyez sur **Présentation de la carte**.
10. Commerçant : saisissez le code d'approbation fourni par Solutions aux commerçants TD et appuyez sur **CONFIRMER**.
11. Commerçant : les reçus s'impriment.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>FORCER VENTE</b>	
No Lot: 007	NRE: 0010070130
08/13/24	10:05:13
No Facture: 8	NO REF:00000008
APPR CODE: 943BY3	
<input type="text" value="MASTERCARD"/>	<input type="text" value="Puce"/>
**** * 0448	**/**
<b>MONTANT</b>	<b>\$13.20</b>
000 APPROUVÉ	
AUTH 943BY3	
Conservez cette copie pour vos dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Remboursement (crédit et débit)

Une opération de remboursement annule le montant d'une vente qui a déjà été réglée (une vente qui fait partie d'un lot fermé). Si l'opération de vente se trouve toujours dans un lot ouvert, vous devez effectuer une annulation.

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Remboursement**.
2. Commerçant : entrez votre **code d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez un mode de paiement par carte.

#### Paiement sans contact

- a) Effleurez la carte sur le terminal. Passez à l'étape 5.

#### Insertion

- a) Insérez la carte.
  - b) Sélectionnez le **COMPTE-CHÈQUES** ou le **COMPTE D'ÉPARGNE**. (débit seulement)
  - c) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.
5. Commerçant : impression des reçus.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>RETOUR</b>	
No Lot: 003	NRE: 0010070210
08/13/24	11:04:49
No Facture: 13	NO REF: 00000013
CODE APPR: 819418	TCD: 124
VISA	Puce
**** * 4832	**/**
Visa Credit	
AID: A00000031010	
<b>MONTANT</b>	<b>\$36.29</b>
001 APPROUVÉ	
AUT 819418	
Conservez cette copie pour	
vos	
dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>REMBOURSEMENT DÉBIT</b>	
No Lot: 003	NRE:0010030140
08/01/24	13:38:07
No Facture:	NO REF:5
00000005	
CODE APPR:455290 B	TCD:124
DEBIT/CHEQUING	Puce
**** * 3418	**/**
Interac	
AID: A0000002771010	
TVR: 0280008000	
TSI: F800	
TC : 150E5F427E9D346A	
<b>MONTANT</b>	<b>\$6.25</b>
001 APPROUVÉ	
00 APPROUVÉ-MERCI	
VÉRIFIÉ PAR NIP	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

Si vous avez peur que des remboursements inappropriés soient effectués (que ce soit en raison d'erreurs, d'une fraude commise par un employé, etc.), nous vous recommandons d'ajouter un mot de passe de superviseur à ces opérations.

Pour faire ajouter un mot de passe de superviseur aux opérations de remboursement, veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163**.

## Annulation (crédit et débit)

Cette option permet de rappeler une opération afin de l'annuler. Les instructions ci-dessous permettent d'accéder aux opérations effectuées dans le lot ouvert actuel. Si une fermeture de journée a été effectuée, vous devez effectuer un remboursement.

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur **Annulation**.
2. Commerçant : entrez le **code d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : sélectionnez une option de filtre : Tous les dossiers, **Dernier dossier**, par numéro/code (**Facture, Numéro de référence** ou **Code d'approbation**).

#### Tous les dossiers

- a) Appuyez sur **AFFICHER**.
- b) Sélectionnez le dossier souhaité.
- c) Passez en revue l'opération et appuyez sur **CONFIRMER**.

#### Dernier dossier

- a) Appuyez sur **AFFICHER**.
- b) Passez en revue l'opération et appuyez sur **CONFIRMER**.

#### Par numéro/code

- a) Entrez les renseignements de la recherche et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : sélectionnez un mode de paiement par carte :

#### Payer sans contact

- a) Confirmez l'annulation et appuyez sur **OUI**. Passez à l'étape 5.

#### Insertion de la carte dans le lecteur

- a) Sélectionnez le **COMPTE-CHÈQUES** ou le **COMPTE D'ÉPARGNE**. (débit seulement)
- b) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.
- c) Confirmez l'annulation et appuyez sur **OUI**. Passez à l'étape 5.

#### Glisser la carte dans le lecteur

- a) Confirmez l'annulation et appuyez sur **OUI**. Passez à l'étape 5.

5. Commerçant : impression des reçus.

Les montants de remise ne sont pas inclus dans le reçu d'**annulation de vente par débit**, car ils ont déjà été payés au client.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>ANNUL. VENTE DÉBIT</b>	
No Lot:003	NRE:0010030160
08/02/24	11:01:30
No Facture:	NO REF:2
	0000002
CODE APPR:752195 B	TCD:124
DEBIT/CHEQUES	Puce
**** * 3418	**/**
Interac	
AID: A0000002771010	
TVR: 0280008000	
TSI: F800	
TC :8A131CCDDCC59694	
MONTANT	\$12.20
POURB	\$1.83
FRAIS	\$0.25
<b>TOTAL</b>	<b>\$14.28</b>
001 APPROUVÉ	
00 APPROUVÉ-MERCI	
VÉRIFIÉ PAR NIP	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Préautorisation (ouverture)

Les opérations de préautorisation ont habituellement lieu au restaurant, lors de la location d'une voiture, ou lors d'une demande de produit ou de service dans un hôtel. Le montant autorisé est retenu dans le compte du titulaire de carte en attendant la prestation du produit ou du service et le prélèvement du montant final.

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur l'icône **Plus** ; puis sur **Préautorisation**.
  2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
  3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
  4. Client : sélectionnez le mode de paiement par carte de crédit.
  5. L'écran indique si l'opération a été approuvée ou non. Aucun reçu ne sera imprimé à ce moment-là.
- d'expiration**, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
- b)** Entrez le **code de sécurité (CVC)** et appuyez sur **CONFIRMER**.

### Paiement sans contact

- a) Effleurez la carte de crédit sur le terminal.

### Insertion

- a) Insérez la carte de crédit.
- b) Confirmez le **total** et appuyez sur **OK**.
- c) Entrez le **NIP** et appuyez sur **OK**.

### Glisser et payer

- a) Glissez la carte de crédit.

### Saisie manuelle

- a) Entrez le numéro de la carte et la **date**

- Si vous effectuez actuellement des opérations de préautorisation avec un pourboire, il est conseillé d'utiliser les opérations de vente avec l'option de pourboire activée. Il n'existe pas d'option de pourboire pour les préautorisations.
- Aucun reçu n'est imprimé pour une préautorisation tant qu'elle n'est pas terminée.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>PRÉAUTHORIZATION</b>	
No Lot: 009	NRE: 0010090010
08/13/24	13:58:26
No Facture:1	NO REF:0000001
CODE APPR: 996744	TCD: 124
VISA	Proximité
**** * 4832	**/**
VISA CREDIT	
AID: A0000002771010	
TTQ: 32A04000	
<b>MONTANT</b>	<b>\$25.00</b>
001 APPROUVÉ	
AUT 996744	
Conservez cette copie pour	
vos	
dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

## Préautorisation (fermeture/fin)

Une opération de finalisation de la préautorisation s'enclenche après l'exécution d'un produit ou d'un service. Le montant retenu dans le compte du titulaire de carte est alors débloqué pour le paiement final.

### Directives

1. Commerçant : appuyez sur l'icône **Plus** ; puis sur **Validation de la préautorisation**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : sélectionnez une option de filtre : **Tous les dossiers, Dernier dossier**, par numéro/code (**Facture, Numéro de référence** ou **Code d'approbation**).
4. Client : appuyez sur **ACCEPTER**. Le reçu du client s'imprime.
5. Commerçant : appuyez sur **CONFIRMER**. Le reçu du commerçant s'imprime.

#### Tous les dossiers

- a) Appuyez sur **AFFICHER**.
- b) Sélectionnez le dossier souhaité.
- c) Examinez l'opération et appuyez sur **CONFIRMER**.

#### Dernier dossier

- a) Appuyez sur **AFFICHER**.
- b) Passez en revue l'opération et appuyez sur **CONFIRMER**.

#### Par numéro/code

- a) Entrez les renseignements de la recherche et appuyez sur **CONFIRMER**.

Vous ne pouvez pas facturer un montant plus élevé que le montant initial. Pour facturer un montant plus élevé que le montant initial, vous devez annuler la préautorisation existante et créer une nouvelle vente pour un montant supérieur.

Nous vous recommandons aussi de prendre les mesures suivantes :

- Traitez toutes les opérations préautorisées chaque jour ou aussi souvent que vos activités vous permettent de le faire.
- Si vous ne traitez pas toutes les opérations préautorisées chaque jour, nous vous recommandons d'imprimer les rapports de préautorisations non complétées une fois par jour.

Nom du marchand  
Adresse du marchand

#### CONCLUSION PREAUT

No Lot:003	NRE:0010030210
08/02/24	13:29:29
No Facture:4	NO REF:0030001
CODE APPR:259079	TCD:124
VISA	Proximité
**** * 3418	**/**
VISA CREDIT	
AID: A0000002771010	

**MONTANT** **\$25.00**

001 APPROUVÉ  
AUT 259079

Conservez cette copie pour  
vos  
dossiers

**COPIE MARCHAND**

## Préautorisation imposée

Cette option n'est utilisée que lorsque vous ne pouvez pas traiter une préautorisation de carte de crédit par l'intermédiaire du réseau comme vous le faites habituellement, en raison de problèmes de communication.

### Directives

#### NE PAS POURSUIVRE AVANT D'AVOIR LU CECI

Les opérations imposées sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant. Pour éviter d'avoir à effectuer des opérations imposées, le commerçant doit demander au client d'utiliser un autre mode de paiement (autre carte de crédit, carte de débit, espèces, etc.).

Si vous effectuez une opération imposée :

- vous **devez** appeler le **1-800-363-1163** pour obtenir une autorisation

#### ET

- vous **devez** effectuer toutes les vérifications de sécurité disponibles.

**Les autorisations n'éliminent pas le risque. Si vous saisissez manuellement une opération de carte de crédit qui est considérée comme frauduleuse, vous serez tenu responsable des débits compensatoires qui y sont associés.**

Nous vous recommandons fortement de protéger la fonction d'opération imposée par un mot de passe ou un code d'accès de dérogation.

1. Commerçant : appuyez sur l'icône **Plus** ; puis sur **Préautorisation imposée**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Client : entrez le **numéro de la carte** et la **date d'expiration**, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
5. Commerçant : appuyez sur **COMMANDE POSTALE**.
6. Commerçant : entrez l'**adresse** et le **code postal** du client, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
7. Commerçant : entrez le **code de sécurité/CVC** et appuyez sur **CONFIRMER**.
8. Commerçant : le message **Appel d'autorisation?** s'affiche. Appuyez sur **OUI**.
9. Commerçant : appelez immédiatement le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour obtenir une autorisation orale.
10. Commerçant : saisissez le code d'approbation fourni par Solutions

aux commerçants TD et appuyez sur **CONFIRMER**.

11. Commerçant : impression des reçus.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>FORCER PRE-AUTO</b>	
No Lot: 007	NRE: 0010030210
08/06/24	11:28:14
No Facture: 3	NO REF: 00300003
CODE APPR: 729F37T	
VISA	Crt Man. Présente
**** * 4832	**/**
<b>MONTANT</b>	<b>\$100.00</b>
001 APPROUVÉ AUT 729F37T	
X _____	
Je consens à payer le total précité selon la convention de l'émetteur.	
Conservez cette copie pour vos dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

Si une signature est requise, assurez-vous que le client signe la copie du commerçant.

## Vente (commande postale ou téléphonique)

Ces instructions sont utilisées pour les achats effectués en l'absence de la carte, c'est-à-dire lors des opérations par la poste ou par téléphone. Pour les achats lors desquels la carte est présente, voir la section sur les achats par carte de crédit. L'utilisation d'une mauvaise opération d'achat pourrait entraîner la facturation de frais supplémentaires..

### Directives

#### NE PAS POURSUIVRE AVANT D'AVOIR LU CECI

Les opérations postales/téléphoniques sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant.

Effectuer des opérations en l'absence de la carte comporte des risques. Assurez-vous donc de suivre toutes les mesures de sécurité disponibles.

**Si vous saisissez manuellement une opération de carte de crédit qui est considérée comme frauduleuse, vous serez tenu responsable des débits compensatoires qui y sont associés.**

1. Commerçant : appuyez sur **Vente**.
2. Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
3. Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
4. Commerçant : sélectionnez la **saisie manuelle** comme mode de paiement par carte de crédit.
5. Commerçant : entrez le **numéro de la carte** et la **date d'expiration**, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
6. Commerçant : sélectionnez le type d'opération (**COMMANDE TÉLÉPHONIQUE** ou **COMMANDE POSTALE**).
7. Commerçant : entrez l'**adresse** et le **code postal** du client, puis appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
8. Commerçant : entrez le **code de sécurité/CVC** et appuyez sur **CONFIRMER**. Si vous ne disposez pas du CVC, appuyez sur **Entrer/OK** et sélectionnez la raison pour laquelle vous ne l'avez pas entré. (Commande téléphonique seulement)
9. Commerçant : impression des reçus.

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
<b>SALE MAIL ORDER</b>	
No Lot: 007	NRE: 0010070170
08/13/24	10:35:01
CVC: N	
No Facture : 1	NO REF:000000010
APPR CODE: 751006	
<b>MASTERCARD</b>	<b>Manual CNP</b>
**** * 0398	**/**
<b>AMOUNT</b>	<b>\$11.00</b>
<b>FRAIS</b>	<b>\$0.22</b>
001 APPROUVÉ AUT 751006	
Conservez cette copie pour vos dossiers	
<b>COPIE MARCHAND</b>	

Si le système de vérification d'adresse est activé sur le terminal, vous devez entrer l'adresse domiciliaire et le code postal du client (sans espaces dans le code postal).

## Vente imposée (commande postale ou téléphonique)

Cette option est utilisée seulement lorsque vous ne pouvez pas traiter une commande postale ou téléphonique par carte de crédit en l'absence de la carte par l'intermédiaire du réseau, comme vous le faites habituellement, soit en raison d'un problème de communication, soit parce que le message Appel d'autorisation? s'affiche. Le terminal enclenche une vente imposée pour la commande postale ou téléphonique).

### NE PAS POURSUIVRE AVANT D'AVOIR LU CECI

**Les opérations imposées sont considérées comme présentant un risque élevé**, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant. Pour éviter d'avoir à effectuer des opérations imposées, le commerçant doit demander au client d'utiliser un autre mode de paiement (autre carte de crédit, carte de débit, espèces, etc.).

Si vous effectuez une opération imposée :

- vous devez appeler le **1-800-363-1163** pour obtenir une autorisation

**ET**

- vous devez effectuer toutes les vérifications de sécurité disponibles.

**Les autorisations n'éliminent pas le risque. Si vous saisissez manuellement une opération de carte de crédit qui est considérée comme frauduleuse, vous serez tenu responsable des débits compensatoires qui y sont associés.**

Nous vous recommandons fortement de protéger la fonction d'opération imposée par un mot de passe ou un code d'accès de dérogation.

Les **opérations postales/téléphoniques** sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant.

Effectuer des opérations en l'absence de la carte comporte des risques. Assurez-vous donc de suivre toutes les mesures de sécurité disponibles.

Si le **système de vérification d'adresse** est activé sur le terminal, vous **devez** entrer l'adresse domiciliaire et le code postal du client (sans espaces).

### Directives

- Commerçant : appuyez sur l'icône **Plus** ; puis sur **Vente**.
- Commerçant : entrez votre **nom d'utilisateur** et appuyez sur **CONFIRMER**. (facultatif)
- Commerçant : entrez le **montant** et appuyez sur **CONFIRMER**.
- Client : sélectionnez la saisie manuelle comme mode de paiement par carte de crédit.
- Commerçant : entrez le numéro de la carte et la date d'expiration, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
- Commerçant : appuyez sur **COMMANDE POSTALE**.
- Commerçant : entrez l'adresse et le code postal du client, puis appuyez sur **CONFIRMER**.
- Commerçant : entrez le code de sécurité/CVC et appuyez sur **CONFIRMER**.
- Commerçant : saisissez le code d'approbation fourni par Solutions aux commerçants TD et appuyez sur **CONFIRMER**.
- Commerçant : impression des reçus.

Merchant Name	
Merchant Address	
<b>FORCE SALE MAIL ORDER</b>	
Batch#: 007	RRN: 0010070170
08/13/24	10:35:01
AVS: 0	
Invoice No.: 10	REF#:000000010
APPR CODE: 24789A	
<b>MASTERCARD</b>	<b>Manual CNP</b>
**** * 0448	***
<b>AMOUNT</b>	<b>\$30.00</b>
000 APPROVED AUTH 24789A	
Retain this copy for your records	
<b>MERCHANT COPY</b>	

# Règlement

Vous avez une date limite/une fenêtre de bilan (établie dans le système de la TD) pour effectuer le règlement pour **chaque terminal**.

Si vous fermez avant la fin de la fenêtre de bilan, vous recevrez le dépôt le jour même ou le jour ouvrable suivant pour les opérations par carte de crédit et de débit. Autrement, les opérations seront reportées au jour ouvrable suivant

## Règlement manuel

Pour fermer une journée manuellement :

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur** .
2. Appuyez sur **Règlement**.
3. Appuyez sur **CONFIRMER**, puis sur **ACCEPTER** pour continuer.
4. Le terminal traitera la fermeture de journée et imprimera un **Rapport de règlement** une fois cela terminé.

Nom du marchand		
Adresse du marchand		
08/06/24		10:15
TID: APEX#####		Batch#: 0003
<b>RAP REGLEMENT</b>		
Ventes	7	\$186.00
Pourb		\$15.59
Remise d'argent		\$10.75
Retours	2	-\$12.25
Frais Supp		\$0.00
Annulations	1	-\$12.20
Pourb		-\$1.83
Remise d'argent		\$0.00
Total	10	\$185.86
REGLEMENT ACCOMPLI		
<b>FIN DE RAPPORT</b>		

## Règlement automatique

Vous pouvez choisir d'effectuer votre règlement au même moment tous les jours. Veuillez appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour effectuer ce réglage.

- Ce processus sera plus long si un grand nombre d'opérations a été traité dans la journée.
- Ne traitez aucune opération, n'appuyez sur aucun bouton et n'interrompez pas votre connexion Internet avant la fin du processus de règlement.
- Au cours de ce processus, votre terminal téléchargera les mises à jour ou les modifications apportées aux paramètres et les installera.
- L'exécution d'un règlement ne fermera aucune application tierce sur votre terminal. Vous devez aller dans l'application et effectuer une journée de fermeture séparément pour cela.
- En fonction de vos paramètres, un Rapport sommaire peut également être imprimé lorsqu'un règlement est effectué. Consultez la section Rapports pour obtenir plus de renseignements.

Nom du marchand		
Adresse du marchand		
08/06/24		10:15
TID: APEX#####		No Lot: 0003
<b>RAPPORT RESUME</b>		
<b>CREDIT</b>		
Visa		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
TOTAL CREDIT		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
<b>DEBIT</b>		
Ventes	3	\$45.00
Pourb		\$8.39
Remise d'argent		\$0.05
FRAIS		\$0.75
Retours	2	-\$12.25
Annulations	1	-\$12.20
Pourb		-\$1.83
Remise d'argent		\$0.00
FRAIS		\$0.25
Total	6	\$27.66

# Reçus

Chaque opération comporte un reçu différent, et la plupart des renseignements servent à la tenue des dossiers.

Vous devez tenir compte de certains renseignements importants pour garantir que vos opérations ont été effectuées correctement.

## Renseignements sur le reçu

### *N° d'autorisation/code d'approbation*

Il s'agit du numéro d'autorisation indiquant que l'opération a été approuvée et effectuée.

Code	Méthode d'entrée de la carte
Puce	Opération par carte à puce et NIP
Proximity	Opération sans contact / paiement sans contact
Swipe	Carte magnétique
Manual CP	Opérations avec présentation de la carte et saisie manuelle de la carte de crédit (hors commande postale ou téléphonique)
Manual CNP	Opérations sans présentation de la carte et saisie manuelle de la carte de crédit (commande postale ou téléphonique)

# Rapports disponibles

Rapports disponibles :.....	24
<i>Résumé des lots du terminal</i> .....	25
<i>Détails des lots du terminal</i> .....	26
<i>Préautorisation ouverte</i> .....	27
<i>Paramètres du terminal</i> .....	28
<i>Clerk (Commis)</i> .....	28
Codes des rapports et explications.....	29

## Rapports disponibles :

Votre terminal peut créer des rapports qui peuvent être consultés sur son écran ou imprimés, ces rapports sont les suivants :

### Résumé des lots du terminal

Ce rapport présente toutes les opérations par type de carte en indiquant le montant total global des opérations, le nombre d'opérations, ainsi que le nombre d'opérations et le montant par type de carte.

### Détails des lots du terminal

Ce rapport fournit les mêmes renseignements que le rapport Résumé des lots du terminal, mais chaque opération s'affiche avec les renseignements pertinents.

### Préautorisation ouverte

Ce rapport fournit les mêmes renseignements que le rapport Résumé des lots du terminal, mais chaque opération s'affiche avec les renseignements pertinents pour toute opération préautorisée ouverte.

### Paramètres du terminal

Ce rapport affiche tous les paramètres du terminal et leurs réglages. Il s'agit d'un très long rapport qui utilise plus de papier qu'un reçu. Il est donc préférable d'appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour obtenir des renseignements sur les réglages de votre terminal.

### Commis

Ce rapport affichera tous les identifiants de commis actifs sur votre terminal.

### Rapport des erreurs récentes

Cette option permet l'impression d'un certain nombre de rapports qui indiquent tout message d'erreur récent sur un terminal en particulier. Ces rapports peuvent être demandés par le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour faciliter le dépannage.

### **Dernière opération avec carte à puce EMV, Paramètres des cartes à puce EMV, Rapport principal sur les cartes à puce EMV, Rapport statistique sur les cartes à puce EMV**

Ces rapports peuvent être demandés par le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour faciliter le dépannage.

Rapport	Affichage sur le terminal	Rapport papier
Résumé des lots du terminal	Oui*	Oui
Détails des lots du terminal	Oui*	Oui
Préautorisation ouverte	Oui*	Oui
Paramètres du terminal**	Non	Oui
Commis	Oui	Oui
Rapport des erreurs récentes**	Non	Oui
Dernière opération avec carte à puce EMV**	Non	Oui
Paramètres des cartes à puce EMV**	Non	Oui
Rapport principal sur les cartes à puce EMV**	Non	Oui
Rapport statistique sur les cartes à puce EMV**	Non	Oui

\* Des filtres sont disponibles pour ce rapport.

\*\* Ces rapports ne sont utilisés que lorsque vous communiquez avec le Centre de contact, Solutions aux commerçants TD aux fins de dépannage..

## Filtres

Vous pouvez filtrer certains rapports par **Type de carte**, **Type d'opération** et **Lot**. Les options de filtre proposées dépendront des données disponibles. Par exemple, si vous sélectionnez **Type de carte** et que vous avez effectué des opérations Visa et Mastercard dans le lot actuel, vous aurez la possibilité de filtrer par Visa et Mastercard, mais pas par American Express.

Les identifiants de commis doivent être entrés, mais pas sélectionnés dans une liste.

## Résumé des lots du terminal

Ce rapport présente toutes les opérations par type de carte en indiquant le montant total global **des opérations**, le **nombre d'opérations**, ainsi que le **nombre d'opérations et le montant par type de carte**.

### Directives

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Rapports → Résumé (par défaut).
2. Les opérations seront listées par type de carte. Appuyez sur un type de carte pour voir plus de renseignements ou sur l'icône  (en haut à droite de l'écran) pour afficher les options suivantes : **Filtrer**, **Développer tout** ou **Imprimer**.
  - a) Appuyez sur **Filtrer** et utilisez les options suivantes pour filtrer votre recherche : Identifiant de commis, **Type de carte**, ou **Type d'opération**.
  - b) Appuyez sur **APPLIQUER**. Le résumé de l'opération (avec les filtres applicables) s'affiche à l'écran.
  - c) Appuyez sur **QUITTER** pour revenir à l'écran de veille.

**OU**

  - a) Appuyez sur **Imprimer** et le rapport s'imprimera immédiatement (voir l'exemple à droite).

Nom du marchand		
Adresse du marchand		
08/06/24		10:15
TID: APEX#####		No Lot: 0003
RAPPORT RESUME		
CREDIT		
Visa		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
TOTAL CREDIT		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
DEBIT		
Ventes	3	\$45.00
Pourb		\$8.39
Remise d'argent		\$0.05
FRAIS		\$0.75
Retours	2	-\$12.25
Annulations	1	-\$12.20
Pourb		-\$1.83
Remise d'argent		\$0.00
FRAIS		\$0.25
Total	6	\$27.66

## Détails des lots du terminal

Ce rapport fournit des renseignements sur les opérations par type de carte pour le lot actuel.

### Directives

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Rapports → Détails → icône  (en haut à droite de l'écran).
2. Appuyez sur la flèche vers le bas à côté de l'opération que vous souhaitez consulter plus en détail, ou appuyez sur l'icône  (en haut à droite de l'écran) et sélectionnez **Filtrer** pour régler l'affichage.
  - a) Appuyez sur **Filtrer** et utilisez les options suivantes pour filtrer votre recherche : Identifiant de commis, **Type de carte**, **Type d'opération** ou **Lot**.
  - b) Appuyez sur **APPLIQUER**. Les détails de l'opération (avec les filtres applicables) s'affichent à l'écran.  
OU
  - a) Appuyez sur **Imprimer**.
  - b) Appuyez sur **DÉTAILS DU LOT DU TERMINAL**.
  - c) Le rapport s'imprime.

Nom du marchand		
Adresse du marchand		
08/06/24		10:15
TID: APEX#####		No Lot: 0003
RAPPORT RESUME		
CREDIT		
Visa		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
TOTAL CREDIT		
Ventes	4	\$141.00
Pourb		\$7.20
Retours	0	\$0.00
Annulations	0	\$0.00
Pourb		\$0.00
Total	4	\$148.20
DEBIT		
Ventes	3	\$45.00
Pourb		\$8.39
Remise d'argent		\$0.05
FRAIS		\$0.75
Retours	2	-\$12.25
Annulations	1	-\$12.20
Pourb		-\$1.83
Remise d'argent		\$0.00
FRAIS		\$0.25
Total	6	\$27.66

## Préautorisation ouverte

Ce rapport affichera toutes les opérations préautorisées ouvertes par type de carte et numéro d'identification d'opérateur pour le jour ouvrable en cours, triées par date/heure, numéro de facture ou type de carte.

### Directives

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Rapports → icône  (en haut à droite de l'écran).
2. Les options suivantes s'afficheront : Filtrer, Développer tout ou Imprimer.
  - a) Appuyez sur **Filtrer** et utilisez les options suivantes pour filtrer votre recherche : Identifiant de commis, **Type de carte**, ou **Type d'opération**.
  - b) Appuyez sur Lot, puis sélectionnez **Préautorisations**.
  - c) Appuyez sur **APPLIQUER**. Toutes les préautorisations ouvertes (avec les autres filtres applicables) s'affichent à l'écran.  
OU
    - a) Appuyez sur **Imprimer**.
    - b) Appuyez sur **PRÉAUTORISATION OUVERTE**.
    - c) Le rapport s'imprime.

Nom du commerçant		
Adresse du commerçant		
08/06/24		10:28
TID: APEX#####		Batch#: 0007
<b>OUVERTURE DU RAPPORT DE PRÉAUTORISATION</b>		
N° DE COMPTE JJ/MM/AA HH:MM N° DE RÉF	EM CTYP No CLRK	N° AUT INV MONTANT AUT
*****4832 08/06/24 11:00 00300001	P VI	157017 B 1 \$120.00
*****5016 08/06/24 11:08 00300002	C VI	8675309 2 \$125.00
*****9725 08/06/24 11:28 00300003	CHP VI	04U812 C 3 \$100.00
TOTAL	3	\$345.00
<b>FIN DU RAPPORT</b>		

## Paramètres du terminal

Ce rapport fournit les paramètres actuels du terminal.

### Directives

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Rapports → icône  (en haut à droite de l'écran).
2. Les options suivantes s'afficheront : Filtrer, Développer tout ou Imprimer.
  - a) Appuyez sur **Imprimer**.
  - b) Appuyez sur **PARAMÈTRES DU TERMINAL**.
  - c) Le rapport s'imprime.

**Remarque :** Il s'agit d'un long rapport qui utilise plus de papier qu'un reçu ordinaire.

## Clerk (Commis)

Ce rapport présente les opérations par type de carte, identifiant utilisateur et lot ouvert.

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Commis → LISTES DE COMMIS.
2. Les listes de commis s'affichent à l'écran.  
OU
1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Rapports → icône  (en haut à droite de l'écran).
2. Appuyez sur **Imprimer**.
3. Appuyez sur **COMMIS**.
4. Le rapport s'imprime.

## Codes des rapports et explications

Les codes ci-dessous figurent en haut des rapports susmentionnés sous forme de légende. Certains de ces codes comportent plusieurs entrées, comme CTYP (type de carte), qui peuvent contenir n'importe quel type de carte.

Code	Description
ACCT#	Numéro de compte – Numéro de carte de crédit ou de débit avec masquage.
AUTH#	Numéro d'autorisation – Numéro d'autorisation de l'opération.
AUTH AMT	Montant de l'opération autorisée – Montant autorisé par la société émettrice de la carte.
CLRK#	Numéro d'identification du commis – Numéro d'identification du commis qui a effectué l'opération.
CTYP	Type de carte – Marque de carte utilisée pour l'opération.
EM	Méthode d'entrée – Méthode de paiement utilisée.
FEE	Surcharge fee amount - The surcharge amount applied to the transaction.
INV#	Numéro de facture – Numéro de facture attribué à l'opération.
PO#	Numéro de bon de commande – Numéro de bon de commande attribué à l'opération.
REF#	Numéro de référence – Numéro de référence attribué à l'opération.
RET/VOID	Montant du retour/de l'annulation – Montant du retour/de l'annulation de l'opération.
TIP	Montant du pourboire – Montant du pourboire pour l'opération.
TT	Type d'opération – Code d'opération.

### **CTYP**

AM – American Express  
DP – Débit  
DI – Discover  
JCB – JCB  
MC – Mastercard  
UP – UnionPay  
VI – VISA

### **EM**

CHP – Opération par carte à puce et NIP  
Manual CNP – Opération sans présentation de la carte et avec saisie manuelle (commande postale ou téléphonique)  
Manual CP – Opérations avec présentation de la carte et saisie manuelle (hors commande postale ou téléphonique)  
P – Proximité/Paiement sans contact  
S – Carte glissée

### **TT**

CSALE – Vente par crédit  
DSALE – Vente par débit  
CRTN – Remboursement par carte de crédit  
DRTN – Remboursement par carte de débit

# Configuration

Configuration .....	31
Sécurité.....	31
<i>Opérations</i> .....	31
<i>Verrouillage d'écran</i> .....	32
<i>Gestion des utilisateurs</i> .....	33
Paramètres.....	36
<i>Remise en argent</i> .....	36
<i>Pourboire</i> .....	36
<i>Frais supplémentaires</i> .....	36
<i>Téléchargement</i> .....	37
<i>Communications</i> .....	38
Accessibilité.....	39
<i>Paramètres d'affichage</i> .....	39
<i>Paramètres audio</i> .....	42
<i>Paramètres tactiles</i> .....	43
Applications tierces.....	44
<i>Qu'est-ce qu'une application tierce?</i> .....	44
<i>Quelles sont les applications tierces disponibles?</i> .....	44
<i>Comment puis-je charger une application sur mon terminal?</i> .....	44
<i>Qu'offrent ces applications tierces?</i> .....	44
Mode démonstration.....	45

# Configuration

Le terminal TD Axium DX8000 vous offre une vaste gamme d'options afin de personnaliser votre terminal tout en vous aidant à gérer votre commerce. Voici quelques fonctions administratives de base :

- Gestion des utilisateurs (créer et gérer des utilisateurs)
- Mises à jour de paramètres (mettre à jour les paramètres sur votre terminal pour tenir compte des nouveaux renseignements comme les nouveaux types de paiements acceptés)
- Communications (modifier la méthode de communication de votre terminal)
- Mode de formation (activer/désactiver ce paramètre pour former en toute sécurité les nouveaux employés à l'utilisation du terminal)
- Reçus (modifier la méthode et le moment de l'impression)

## Sécurité

### Opérations

Les commerçants ont la possibilité de protéger certaines opérations par mot de passe et d'établir une limite en dollars ou un délai pour les opérations de vente et de remboursement, de signaler les opérations en double et de masquer les renseignements sur la carte. Les paramètres ci-dessous peuvent être configurés sur votre terminal.

#### **Désactivation des remboursements**

Cette option désactive les remboursements sur votre terminal.

#### **Activation du montant de vente maximal**

Cette option limite le montant des ventes de cartes de crédit sur votre terminal. Cela est utile pour les commerçants qui souhaitent fixer une limite maximale pour le montant des opérations de leur entreprise et peut aider à réduire les opérations frauduleuses de valeur élevée.

#### **Activation du montant de remboursement maximal**

Cette option fixe un montant maximal en dollars pour les opérations de remboursement sur le terminal pour les cartes de crédit. Elle aidera également à réduire les opérations frauduleuses de grande valeur.

## **Avertissements relatifs aux opérations en double**

Utilisez cette option pour activer les messages d'avertissement relatifs aux opérations en double pour les cartes de crédit ou de débit. Cette option ne fonctionnera que si le numéro de facture automatique est activé.

## **Verrouillage d'écran**

À l'instar d'un téléphone mobile, vous pouvez ajouter une fonction de verrouillage d'écran à votre terminal Axiom afin que l'utilisateur doive entrer le mot de passe de l'écran pour accéder au terminal lorsqu'il est en mode veille. Pour ce faire :

1. Appuyez sur l'icône Accueil ● → **icône Paramètres** ⚙️ → Sécurité → Verrouillage d'écran.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes : **Aucune**, **Balayage**, **Schéma**, **NIP** ou **Mot de passe**. Votre option actuelle s'affichera comme **Verrouillage d'écran actuel**.

### Aucune

- a) Vous devrez confirmer que vous souhaitez **Supprimer la protection de l'appareil?**
- b) Appuyez sur **OUI, SUPPRIMER**. Votre protection actuelle est maintenant supprimée.

### Balayage

- a) Ce paramètre **n'offre aucun avantage en matière de sécurité**, car il n'est pas associé à un schéma, à un NIP ou à un mot de passe. L'utilisateur devra juste balayer l'écran vers le haut pour accéder à l'**écran de veille** de l'application financière.

### Schéma

- a) Configurez votre **schéma de verrouillage** et appuyez sur **SUIVANT**. Il s'agit d'une fonction de sécurité similaire au schéma de verrouillage de votre téléphone cellulaire.
- b) Entrez de nouveau le **schéma de verrouillage** et appuyez sur **CONFIRMER**.
- c) Sélectionnez l'une des options suivantes : Afficher le contenu de tous les avis, Afficher le contenu sensible uniquement lorsque l'écran est verrouillé, ou Ne jamais afficher les avis (par défaut).
- d) Appuyez sur **TERMINÉ**.

### **Schémas et NIP/mots de passe**

Si vous oubliez votre schéma de verrouillage ou votre NIP/mot de passe, SCTD ne peut pas les réinitialiser, car ils sont stockés dans le système d'exploitation Android du terminal.

Si vous utilisez ces fonctions de sécurité, nous vous recommandons fortement de choisir un schéma ou un NIP/mot de passe facile à mémoriser.

## NIP ou mot de passe

- a) Configurez votre **NIP/mot de passe** et appuyez sur **SUIVANT**.
- b) Saisissez le **NIP/mot de passe** et appuyez sur **CONFIRMER**.
- c) Appuyez sur **TERMINÉ**.

## Gestion des utilisateurs

En utilisant des types d'utilisateurs, vous pouvez renforcer la sécurité de votre terminal en définissant les fonctionnalités du terminal auxquelles chacun de vos employés peut accéder. Vous trouverez ci-dessous les types d'utilisateurs et les fonctionnalités auxquelles ils peuvent accéder.

- Administrateur (niveau le plus élevé)
- Directeur
- Superviseur
- Commis/serveur/caissier (niveau le plus bas)

Solutions aux commerçants TD vous suggère fortement de créer et d'utiliser un identifiant de directeur pour vos besoins professionnels quotidiens et d'utiliser uniquement l'identifiant d'administrateur lorsque cela est absolument nécessaire. Certaines fonctions nécessitent un identifiant d'administrateur :

- Ajout, modification, suppression ou déblocage des identifiants de gestionnaire
- Toute fonctionnalité que vous avez protégée avec une connexion administrateur

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques particulières
Administrateur <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peut accéder à toutes les fonctions, y compris le traitement des opérations, les rapports et les menus</li><li>• Peut configurer des identifiants de directeur, de superviseur et de commis</li><li>• Seuls les administrateurs ont accès au journal d'activité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 3 identifiants d'administrateurs sont autorisés par terminal</li><li>• Les identifiants comportent de 1 à 10 caractères alphanumériques (#)</li><li>• Les mots de passe doivent comprendre de 7 à 12 caractères, dont au moins un chiffre et au moins une lettre majuscule ou minuscule (#####A).</li></ul>

<sup>1</sup> Le code de déverrouillage de l'administrateur correspond aussi au numéro d'accès au terminal.

Type d'utilisateur	Capacités	Remarques particulières
Directeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut accéder aux fonctionnalités et fonctions, y compris le traitement des opérations, tous les rapports et tous les menus</li> <li>• Peut configurer des identifiants de superviseur et de commis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 9 identifiants de directeur sont autorisés par terminal</li> <li>• Soyez prudent quant aux personnes à qui vous octroyez l'accès Directeur</li> <li>• Les identifiants comportent de 1 à 7 caractères alphanumériques (#)</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 effectuer des opérations normales</li> <li>• Peut configurer des identifiants de commis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 9 identifiants de superviseur sont autorisés par terminal</li> <li>• Les identifiants comportent de 1 à 7 caractères alphanumériques (#)</li> <li>• Les mots de passe sont sensibles à la casse et doivent comprendre de 4 à 7 caractères alphanumériques (####)</li> </ul>
Commis/serveur/caissier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut effectuer des opérations financières normales quotidiennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 50 identifiants de commis sont autorisés par terminal</li> <li>• Le commis (par défaut) peut être renommé Serveur ou Caissier par un directeur</li> <li>• Les identifiants comportent de 1 à 6 caractères alphanumériques (#)</li> <li>• Les mots de passe comportent de 4 à 7 caractères alphanumériques (#)</li> <li>• Un nom facultatif peut être ajouté (jusqu'à 20 caractères alphanumériques)</li> </ul>

## Administrateurs, directeurs et superviseurs

### Créer un nouvel utilisateur

Utilisez cette option pour ajouter un nouvel identifiant d'administrateur au terminal. Connectez-vous en tant qu'administrateur pour lancer ce processus.

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → Paramètres de sécurité → Ajouter un utilisateur.
2. Sélectionnez le type d'utilisateur que vous souhaitez créer : **ADMINISTRATEUR**, **DIRECTEUR** ou **SUPERVISEUR**.
3. Entrez le nom du nouvel utilisateur.
4. Entrez le nouveau mot de passe.
5. Saisissez le nouveau mot de passe et appuyez sur **CONFIRMER**.

Les mots de passe doivent comprendre de 7 à 12 caractères, dont au moins un chiffre **et** au moins une lettre majuscule ou minuscule (#####A).

### **Changer le mot de passe**

Utilisez cette option pour définir le nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur est bloqué après s'être trompé de mot de passe trois fois (quatre fois pour les administrateurs). Vous devez vous connecter en tant qu'administrateur pour lancer ce processus.

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → **Paramètres de sécurité** → Changer le mot de passe.
2. Entrez le **nom d'utilisateur** pour lequel vous souhaitez modifier le mot de passe.
3. Entrez le **mot de passe** actuel.
4. Entrez le nouveau **mot de passe**.
5. Saisissez le nouveau mot de passe et appuyez sur **CONFIRMER**.

### **Supprimer un utilisateur**

Utilisez cette option pour supprimer un ou tous les identifiants de commis existants d'un terminal. Répétez ces étapes sur chaque terminal. Vous devez ouvrir une session en tant qu'administrateur pour lancer ce processus.

1. Appuyez sur l'icône **menu administrateur**  → **Paramètres de sécurité** → Supprimer un utilisateur.
2. Entrez le **nom d'utilisateur** que vous souhaitez supprimer et appuyez sur **CONFIRMER**.
3. Appuyez de nouveau sur **CONFIRMER** pour supprimer l'utilisateur.
4. Un message s'affiche indiquant que l'opération de suppression de l'utilisateur a bien été effectuée. Appuyez sur **TERMINÉ**.
5. Souhaitez-vous supprimer un autre utilisateur? **ANNULER** ou **OUI**.

### **Commis/serveurs/caissiers**

La gestion des utilisateurs est votre première ligne de défense pour protéger votre terminal contre une utilisation non autorisée. Les principaux utilisateurs sur votre terminal seront les commis. Vous pouvez :

- Gérer les utilisateurs commis et leurs capacités.
- Exiger que les commis utilisent un identifiant et des mots de passe pour limiter l'accès au terminal.

Vous trouverez ci-dessous quelques scénarios pour vous aider à gérer les utilisateurs commis sur vos terminaux en fonction de vos besoins.

## **Activer l'ajout automatique de commis**

Si vous souhaitez qu'un commis crée un identifiant seulement ou un identifiant et un mot de passe, vous devez communiquer avec le Centre de contact de SCTD.

## **Paramètres**

### **Remise en argent**

Vous pouvez activer/désactiver la remise en argent et fixer une limite de remise en argent.

### **Pourboire**

Vous pouvez afficher les options de pourboire comme suit :

- Un montant en dollars
- Un pourcentage ou jusqu'à quatre pourcentages prédéfinis pour faciliter la sélection
- Ou les deux

### **Frais supplémentaires**

Les réseaux de cartes de paiement permettent aux commerçants au Canada d'imposer des frais supplémentaires pour les opérations par carte de crédit ou de débit. Il y a quelques restrictions quant à la façon dont les frais supplémentaires sont activés pour votre entreprise :

#### ***Frais supplémentaires pour les opérations par carte de crédit***

- La fonctionnalité permettant d'appliquer des frais supplémentaires n'est pas offerte aux commerçants du Québec.
- Les frais supplémentaires s'appliquent uniquement aux opérations par carte de crédit (pas aux opérations par carte Visa Débit, Mastercard Débit, ou prépayée).
- Un commerçant peut imposer des frais supplémentaires pour les opérations effectuées en magasin (avec présentation de la carte) et pour les commandes postales ou téléphoniques (sans présentation de la carte).
- Les frais supplémentaires appliqués doivent correspondre au montant le moins élevé entre 2,4 % du montant de l'opération ou au taux d'escompte du commerçant en vigueur, qui peut descendre jusqu'à 0 %. Les commerçants ne

### **Modifier les paramètres**

Vous devez appeler le Centre de contact de SCTD pour apporter des changements permanents aux paramètres suivants sur votre terminal :

- Remise en argent
- Préautorisations
- Pourboire
- Frais supplémentaires
- Texte du reçu

Tous les changements que vous apportez à votre terminal seront écrasés lorsque vous effectuerez un règlement/une fermeture de journée.

Pour apporter des changements aux paramètres ci-dessus, veuillez appeler le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163**.

### **Activation des frais supplémentaires**

To enable surcharge on your terminal, please call the TD Merchant Solutions Contact Centre at **1-800-363-1163**.

### **Remboursements avec frais supplémentaires**

Si votre entreprise utilise les frais supplémentaires pour les opérations par carte de crédit, la portion des frais supplémentaires du remboursement sera automatiquement calculée proportionnellement par le terminal.

doivent pas tirer un profit des frais supplémentaires. Ceux-ci doivent seulement compenser le coût d'acceptation.

- Le même montant de frais supplémentaires sera facturé pour toutes les cartes de crédit acceptées par le commerçant.
- Les commerçants doivent communiquer avec les réseaux de cartes de paiement respectifs pour connaître les exigences liées à l'utilisation des frais supplémentaires pour les opérations par carte de crédit.

### **Frais supplémentaires pour les opérations par carte de débit**

- La fonctionnalité permettant d'appliquer des frais supplémentaires n'est pas offerte aux commerçants du Québec.
- Un commerçant peut imposer des frais supplémentaires (jusqu'à 0,25 \$) seulement sur les opérations effectuées en magasin (avec présentation de la carte).

### **Ventes avec frais supplémentaires**

Vous n'utiliserez ces étapes que si les frais supplémentaires (crédit ou débit) sont activés sur votre terminal ou vos terminaux.

- Le client verra un message l'informant que des frais supplémentaires sur les opérations par carte de crédit seront appliqués.
- Le client doit accepter ou refuser les frais supplémentaires.
- S'il accepte, l'opération se déroule normalement.
- S'il refuse, vous pouvez lui suggérer d'utiliser un autre mode de paiement (en espèces ou un autre type de carte qui ne nécessite pas de frais supplémentaires) et recommencer la vente sur le terminal.

## **Téléchargement**

### **Télécharger une mise à jour logicielle**

Utilisez cette option pour lancer un téléchargement des paramètres, des applications et des logiciels mis à jour sur le terminal.

**Remarque :** Vous devez fermer le lot actuel avant de lancer un téléchargement. Si vous effectuez un règlement, le téléchargement se lancera une fois le lot fermé.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Apex TEM** .
2. Appuyez sur l'icône **Apex TEM** en bas à gauche de l'écran.

3. Appuyez sur **APPEL**.
4. Appuyez sur **Vérifier les mises à jour**. Le téléchargement se lance.
5. Toute nouvelle mise à jour logicielle sera téléchargée et installée. Une fois installé, le terminal redémarrera en revenant sur l'**écran de veille**.

## Communications

Tous vos paramètres de communication se trouvent dans le menu Réseau et Internet et vous permettront de mettre à jour les paramètres Wi-Fi ou 4G de votre terminal Axiom.

### Se connecter à un réseau Wi-Fi

Si vous ajoutez la connexion Wi-Fi à votre terminal Axiom ou que vous changez de fournisseur de services Internet, vous devrez modifier les paramètres de votre réseau. Pour ce faire :

1. Appuyez sur l'icône Accueil ● → **icône Paramètres** ⚙️ → Réseau et Internet → Wi-Fi.  
Si c'est la première fois que vous ajoutez une connexion **Wi-Fi** à votre terminal, appuyez sur **Utiliser le Wi-Fi** et la liste des réseaux Wi-Fi disponibles s'affichera.
2. Sélectionnez le **réseau Wi-Fi** auquel vous souhaitez connecter votre terminal.
3. Si votre connexion Internet utilise le protocole DHCP :
  - a) Saisissez le mot de passe et appuyez sur **SE CONNECTER**. Passez à l'étape 4.
 Si votre connexion Internet est statique :
  - a) Faites défiler la page jusqu'à **Paramètres IP** et sélectionnez **Statique**.
  - b) Entrez les renseignements suivants : **Adresse IP, Gateway, Longueur du préfixe réseau, DNS 1** et **DNS 2**. Ces renseignements sont fournis par votre fournisseur de services Internet.
  - c) Saisissez le mot de passe et appuyez sur **SE CONNECTER**.
4. Le terminal s'authentifiera et se connectera au réseau Wi-Fi.

Lorsque le terminal est connecté à un réseau Wi-Fi, il s'affiche en haut de la liste des réseaux disponibles avec une icône en forme de **roue dentée verte** ⚙️ remplaçant l'icône en forme de **serrure** 🔒.

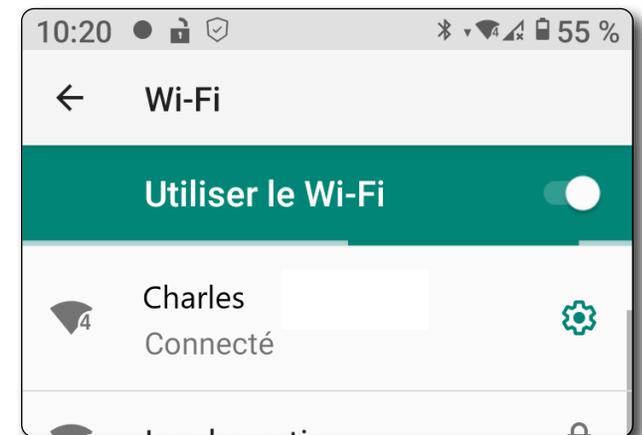


icône Réseau et Internet

### Sécurité du réseau Wi-Fi

Nous vous recommandons fortement de sécuriser votre réseau Wi-Fi au moyen d'un mot de passe réseau. Si le réseau Wi-Fi est sécurisé, une icône en forme de serrure 🔒 beside it.

Assurez-vous de connecter votre terminal à votre réseau Wi-Fi sécurisé.



## Oublier un réseau Wi-Fi

Cela fonctionne un peu comme sur un téléphone mobile.

1. Appuyez sur l'icône Accueil ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Réseau et Internet → Wi-Fi.
2. Appuyez sur le **réseau Wi-Fi** que vous voulez que le terminal oublie.
3. Appuyez sur **OUBLIER**. Le terminal se déconnectera et vous reviendrez sur la liste des réseaux Wi-Fi disponibles.

## 4G

Ne modifiez pas les paramètres de réseau mobile/4G du terminal, car cela pourrait vous empêcher d'effectuer des opérations financières. Pour toute question, veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD.

## Changer de mode de communication

Si votre terminal dispose à la fois du Wi-Fi et de la 4G, le Wi-Fi est le mode de communication principal. Si le terminal ne peut pas se connecter au réseau au moyen du Wi-Fi, alors il tentera de s'y connecter avec la 4G.

## Accessibilité

Un certain nombre de fonctions d'accessibilité sont offertes dans le menu **de configuration**. Vous avez accès aux ressources suivantes :

### Paramètres d'affichage

#### Taille de la police

Utilisez cette option pour ajuster la taille des messages qui s'affichent sur le terminal.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Taille de la police.  
OU  
Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Affichage → Wi-Fi.
2. Réglez le **curseur** au bas de l'écran pour modifier la taille de la police. Un exemple de texte s'affichera pour que vous puissiez déterminer la taille de police qui vous convient le mieux.
3. Appuyez sur la **flèche de retour** en haut à gauche de l'écran lorsque vous aurez effectué vos ajustements.



Icône Accessibilité



Icône Affichage



Icône Son

## **Luminosité**

Utilisez cette option pour régler la luminosité de l'écran du terminal.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Niveau de luminosité.  
OU  
Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Affichage → Niveau de luminosité.
2. Réglez le **curseur** en haut de l'écran pour modifier le niveau de luminosité jusqu'à ce qu'il vous convienne.
3. Appuyez sur la **flèche de retour** en haut à gauche de l'écran lorsque vous avez effectué vos ajustements.

## **Agrandissement**

Deux options d'agrandissement sont proposées sur le terminal.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Agrandissement.
2. Vous trouverez deux options d'agrandissement : **Agrandissement par triple clic** et **Agrandissement par raccourci**. Vous pouvez activer soit l'un, soit l'autre, soit les deux. Sachez cependant que le triple clic est utilisable n'importe où sur l'appareil, mais pas le raccourci.
3. Sélectionnez votre option :

### **Agrandissement par triple clic**

- a) Appuyez sur **Agrandissement par triple clic** et activez l'option.

Maintenant, chaque fois qu'un utilisateur souhaitera agrandir l'écran, il pourra cliquer trois fois sur l'écran pour l'agrandir, faire défiler l'écran avec deux doigts et appuyer de nouveau trois fois sur l'écran pour quitter l'agrandissement. Une fois l'option activée, une barre orange apparaîtra en haut à droite de l'écran indiquant qu'un outil d'accessibilité visuelle est activé.

OU

### **Agrandissement par raccourci**

- a) Appuyez sur **Agrandissement par raccourci** et activez l'option. Une icône d'accessibilité  s'affiche dans la barre de navigation en bas à droite de l'écran. Maintenant, lorsqu'un utilisateur souhaitera agrandir l'écran, il n'aura qu'à appuyer sur l'icône **d'accessibilité** pour agrandir l'écran, faire défiler l'écran avec deux doigts et appuyer de nouveau sur l'icône pour quitter l'agrandissement.

Vous ne pourrez accéder à cette icône que si vous voyez la **barre de navigation**.



### **Taille de l'affichage**

Utilisez cette option pour ajuster la taille des informations affichées sur le terminal.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Taille de de l'affichage.  
OU
1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Avancé → Taille de de l'affichage.
2. Réglez le **curseur** en haut de l'écran pour modifier le niveau de luminosité jusqu'à ce qu'il vous convienne.
3. Appuyez sur la **flèche de retour** en haut à gauche de l'écran lorsque vous avez effectué vos ajustements.

### **Thème sombre**

Utilisez cette option pour que l'arrière-plan de l'écran soit noir.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité.  
OU  
Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Affichage.
2. Appuyez sur **Thème sombre** pour activer/désactiver cette fonction.

### **Délai avant clic**

Si vous utilisez une souris, vous pouvez configurer le curseur pour que des mesures soient prises automatiquement lorsqu'il ne bouge pas pendant un certain temps.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Temps d'attente.
2. Appuyez sur **Utiliser l'option** pour activer cette fonction.
3. Réglez le curseur pour définir le **Délai avant clic**.

Le **thème sombre** n'a aucune incidence sur l'application financière d'APEX. Elle ne touche que le **menu de configuration**.

### **Délai de contact**

Lorsque cette fonction est activée, votre doigt devra rester au même endroit plus longtemps pour que le terminal considère qu'il s'agit d'un contact de paiement.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Délai de contact.
2. Sélectionnez le délai souhaité : **Court**, **Moyen** ou **Long**.
3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

### **Time to take action**

Cette fonctionnalité vous permet de disposer d'un certain délai avant de devoir prendre des mesures.

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Accessibilité → Délai d'action
2. Sélectionnez le délai que vous souhaitez fixer : **Par défaut, 10 secondes, 30 secondes, 1 minute, ou 2 minutes**.
3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

### **Paramètres audio**

#### **Adjust terminal volume**

1. Utilisez les boutons de volume situés sur le côté gauche du terminal pour ajuster le volume.  
OU  
Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Son.
2. Utilisez le curseur de volume des médias pour ajuster le volume selon votre préférence.
3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

#### **Rétroaction sonore sur l'écran tactile**

Cette fonction utilise un son prédéfini pour vous indiquer que l'écran tactile a accepté votre sélection. Pour l'activer :

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Son.
2. Appuyez sur **Sons tactiles** pour activer/désactiver cette fonction.

3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

### **Son de charge**

Cette fonction utilise un son prédéfini pour vous indiquer que le cordon de chargement a été correctement inséré dans le terminal ou que le terminal est correctement positionné dans la base de chargement. Pour l'activer :

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Son.
2. Appuyez sur **Sons et vibrations de charge** pour activer/désactiver cette fonction.
3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

### **Sons de verrouillage d'écran**

Cette fonction utilise un son prédéfini pour vous indiquer que l'écran du terminal est verrouillé. Pour l'activer :

1. Appuyez sur l'icône **Accueil** ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Son.
2. Appuyez sur **Sons de verrouillage d'écran** pour activer/désactiver cette fonction.
3. Cliquez sur la **flèche de retour** en haut à gauche pour quitter l'écran.

### **Paramètres tactiles**

#### **Superposition de l'accessibilité (accessoire en option)**

La fonction de superposition de l'accessibilité fournit une rétroaction tactile aux clients ayant un handicap visuel pour qu'ils puissent naviguer sur l'écran tactile. Elle est insérée dans le lecteur de bande magnétique des cartes situé à droite de l'appareil et est alignée avec le clavier tactile.

Vous devez activer la fonction de superposition sur le terminal avant de pouvoir l'utiliser. Veuillez appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour l'activer.

Lorsque la superposition est activée sur le terminal, une barre dorée apparaîtra à droite de l'écran avec le mot **Accessibilité**. Appuyez dessus pour activer ou désactiver la superposition. Lorsque la superposition est activée, le mot Accessibilité est blanc, et noir lorsqu'elle est désactivée.

Lorsque la superposition est désactivée, vous pouvez la ranger dans le compartiment de la batterie à l'arrière du terminal.



# Applications tierces

## Qu'est-ce qu'une application tierce?

Une application tierce est une application logicielle créée par une société autre que Ingenico<sup>MD</sup> (le fabricant du terminal) et Solutions aux commerçants TD.

## Quelles sont les applications tierces disponibles?

À l'heure actuelle, Solutions aux commerçants TD autorise les applications tierces suivantes :

- DataCandy
- Givex

## Comment puis-je charger une application sur mon terminal?

1. Vous devez tout d'abord communiquer avec le fournisseur de l'application tierce pour créer un compte avec lui. Les liens ci-dessous vous aideront à communiquer avec les fournisseurs d'applications :
  - <https://datacandy.com/contact>
  - <https://web.givex.com/contact-us/>
2. Une fois que vous avez créé votre compte auprès du fournisseur, vous devez appeler le Centre de contact de SCTD pour leur transmettre les renseignements sur le compte. Le Centre de contact ajoutera l'application à votre compte pour que vous puissiez la télécharger sur vos terminaux.

## Qu'offrent ces applications tierces?



**DataCandy** est une application de cartes-cadeau/cartes de fidélité. Pour en savoir plus, consultez son site Web : <https://datacandy.com/>



**Givex** est une application de carte-cadeau/carte de fidélité. Pour en savoir plus, consultez son site Web : <https://web.givex.com>

## Mode démonstration

Cette option permet de former un nouvel utilisateur aux fonctions du terminal sans affecter les opérations en direct ou les totaux.

**Remarque** : Vous ne pouvez pas passer en mode démonstration si un lot est ouvert dans le terminal.

1. Appuyez sur l'icône menu administrateur  → Paramètres.
2. Faites glisser la souris vers la gauche dans le menu supérieur jusqu'à ce que vous arriviez à DEMO et appuyez dessus.  
OU  
Appuyez sur la barre de recherche en haut de l'écran et entrez **Demo**. L'option **DEMO** s'affichera. Appuyez dessus pour aller à l'écran de démonstration.
3. Appuyez sur **Mode demo activé**.
4. Appuyez sur **RETOUR** pour revenir à l'écran de veille. Le terminal sera mis à jour et l'écran affichera le mot **Demo** chaque fois que vous toucherez l'écran.

En mode démonstration, l'utilisateur peut effectuer toutes les opérations, sauf les opérations par carte à puce ou les changements de configuration.

# Dépannage

Dépannage.....	47
General error codes.....	47
Foires aux questions.....	51
<i>Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas au réseau?.....</i>	<i>51</i>
<i>Intensité du signal.....</i>	<i>52</i>
<i>Que dois-je faire en cas de panne de courant?.....</i>	<i>53</i>
Applications tierces.....	53
<i>Que dois-je faire si l'application ne fonctionne pas?.....</i>	<i>53</i>
<i>Que dois-je faire si l'application n'apparaît pas sur le terminal?.....</i>	<i>53</i>
Équipement volé ou perdu.....	54
<i>Informations à fournir à la police.....</i>	<i>54</i>

# Dépannage

Sur tout équipement, des problèmes surviennent parfois. Sur le terminal TD Axium DX8000, les messages d'erreur s'affichent à l'écran avec une courte description. Les messages d'erreur pouvant s'afficher à l'écran sont répertoriés ci-dessous, ainsi que les actions requises.

## General error codes

Codes d'erreur "A"	Explication	Mesure à prendre
Application bloquée Appuyer sur Quitter	Toutes les applications intégrées à une carte à puce EMV sont bloquées et le glissement magnétique n'est pas autorisé.	Appuyez sur <b>RETOUR</b> et le terminal reviendra à l'écran de veille.
Application bloquée Retirer la carte	Toutes les applications par puce EMV et les opérations par bande magnétique sont bloquées sur cette carte.	Retirez la carte et suivez les instructions à l'écran.
Application non prise en charge Bande magnétique autorisée Retirer la carte	Les opérations par puce EMV sont bloquées sur cette carte.	Glissez la carte pour traiter l'opération.
Application non prise en charge Utiliser une autre carte ou glisser la carte	Solution de secours en cas d'échec de la carte à puce EMV.	Glissez la carte ou utilisez un autre mode de paiement.
Codes d'erreur "C"	Explication	Mesure à prendre
Carte XXXX invalide	Le mauvais code à quatre chiffres a été entré à l'écran de contrôle de la fraude lors d'une opération de lecteur de piste magnétique.	Sélectionnez <b>RÉESSAYER</b> et entrez le bon numéro
Ceci est une carte à puce. Veuillez insérer/effleurer la carte.	Une carte à puce EMV a été passée magnétiquement.	La carte doit être insérée ou effleurée.
Chiffre manquant	Ce message s'affiche lorsqu'aucun chiffre n'est entré dans le mot de passe. Les mots de passe peuvent contenir entre 7 et 12 caractères alphanumériques (min. 7 et max. 12). Au moins un caractère alphabétique et un caractère numérique doivent être utilisés.	Cliquez sur <b>RÉESSAYER</b> pour revenir à l'écran <b>CHANGER LE MOT DE PASSE</b> .

Codes d'erreur "C"	Explication	Mesure à prendre
Consulter le téléphone	Il s'agit d'un message d'information, ce n'est pas une véritable erreur.	Consultez l'écran du téléphone.

Codes d'erreur "E"	Explication	Mesure à prendre
Échec de lecture de la puce Bande magnétique autorisée Retirer la carte	L'appareil n'a pas pu lire la puce.	Retirez la carte et suivez les instructions à l'écran.
Échec de lecture de la puce Utiliser une autre carte ou glisser la carte	Le terminal n'a pas pu lire la puce	La carte doit être passée magnétiquement ou le client doit utiliser un autre mode de paiement.
Échec de lecture de la puce. Veuillez réessayer.	La carte a été effleurée trop rapidement pour que le terminal puisse la lire.	Appuyez sur <b>CONFIRMER</b> . Attendez que l'écran <b>Capture de la carte</b> s'affiche. Le client devra effleurer de nouveau sa carte.
Échec du paiement sans contact	Plusieurs cartes sans contact effleurent le terminal. Cela peut se produire lorsque le client pose sa carte sur le terminal en tenant d'autres cartes dans sa main.	L'utilisateur doit s'assurer qu'une seule carte est posée sur le terminal.
Effleurer de nouveau la carte	La carte sans contact a été approchée du terminal trop rapidement.	Appuyez sur <b>CONFIRMER</b> . Attendez que l'écran Capture de la carte s'affiche. Le client devra effleurer de nouveau sa carte.
Erreur liée aux données de la carte	Une erreur s'est produite lors d'une opération sans contact.	Cliquez sur le bouton <b>CONFIRMER</b> pour revenir sur l'écran de veille pour recommencer l'opération.
Expiration	La saisie des données n'a pas été effectuée assez rapidement et la page a expiré.	Sélectionnez <b>CONFIRMER</b> , puis réessayez.

Codes d'erreur "F"	Explication	Mesure à prendre
Flash Interac : Code de réponse HOST 89	Le terminal n'acceptera pas la carte de débit selon la méthode de paiement choisie.	La carte à puce doit être insérée

Codes d'erreur "I"	Explication	Mesure à prendre
Insérer la carte	Une opération sans contact a été refusée.	Insérez la carte.

Codes d'erreur "L"	Explication	Mesure à prendre
Le montant dépasse la limite	Le montant de la vente dépasse le montant maximal de l'opération.	Réduisez le montant de l'opération.
Les symboles acceptables sont : 0-9, A-z, a-z	Un numéro de facture ou de bon de commande est entré avec un espace.	N'ajoutez pas d'espace lorsque vous entrez un numéro de facture ou de bon de commande.
Limite de préautorisation presque atteinte	Le nombre d'opérations préautorisées a atteint 95 % de la capacité maximale du terminal.	Si le taux atteint 100 %, vous ne pourrez pas ouvrir de nouvelles préautorisations. Envisagez de fermer les préautorisations existantes.
LIMITE DU LOT ATTEINTE	Le lot actuel du terminal a atteint sa capacité maximale. Aucune nouvelle opération ne peut être créée.	Fermez votre lot actuel.
Lot ouvert, paramètres non mis à jour	Il s'agit d'une erreur de téléchargement du terminal Estate Manager : l'hôte a refusé un téléchargement planifié parce qu'un lot est ouvert.	Fermez le lot ouvert et relancez le téléchargement.
Lot presque à capacité	Le lot a atteint 95 % de sa capacité maximale.	Envisagez de fermer le lot actuel. Si le lot du terminal atteint 100 % de sa capacité, vous ne pourrez pas effectuer de nouvelles opérations.

Codes d'erreur "M"	Explication	Mesure à prendre
Mot de passe déjà utilisé	Ce message d'erreur s'affiche lorsqu'un mot de passe déjà utilisé (même mot de passe ou ancien mot de passe) est entré.	Appuyez sur <b>RÉESSAYER</b> pour revenir à l'écran <b>Changer le mot de passe</b> .
Mot de passe invalide	Ce message s'affiche lorsqu'un mot de passe non valide est entré (p. ex. nouveau mot de passe différent du mot de passe de confirmation ou mot de passe actuel incorrect).	Cliquez sur <b>RÉESSAYER</b> pour revenir à l'écran <b>CHANGER LE MOT DE PASSE</b> .

Codes d'erreur "M"	Explication	Mesure à prendre
Mot de passe trop court	Ce message s'affiche lorsque la longueur du mot de passe est inférieure à sept caractères. Les mots de passe peuvent contenir entre 7 et 12 caractères alphanumériques (min. 7 et max. 12). Au moins un caractère alphabétique et un caractère numérique doivent être utilisés.	Appuyez sur <b>RÉESSAYER</b> pour revenir à l'écran <b>Changer le mot de passe</b> .
Mot de passe trop long	Ce message s'affiche lorsque le mot de passe contient plus de douze caractères. Les mots de passe peuvent contenir entre 7 et 12 caractères alphanumériques (min. 7 et max. 12). Au moins un caractère alphabétique et un caractère numérique doivent être utilisés.	Appuyez sur <b>RÉESSAYER</b> pour revenir à l'écran <b>Changer le mot de passe</b> .

Codes d'erreur "N"	Explication	Mesure à prendre
NIP trop court, minimum de 4 chiffres	Le NIP saisi comportait moins de quatre caractères.	Entrez le bon NIP.

Codes d'erreur "P"	Explication	Mesure à prendre
PayPass de Mastercard : Code de réponse HOST 65	Le terminal n'acceptera pas la carte selon la méthode de paiement choisie.	La carte à puce doit être insérée
Présenter une seule carte	Plusieurs cartes sans contact effleurent le terminal. Cela peut se produire lorsque le client pose sa carte sur le terminal en tenant d'autres cartes dans sa main.	L'utilisateur doit s'assurer qu'une seule carte touche le terminal.

Codes d'erreur "R"	Explication	Mesure à prendre
Refus 213	L'opération a été refusée.	Utilisez une autre forme de paiement ou refusez l'opération avec un motif valable (carte/hôte).
Régler le lot	Erreur de téléchargement du terminal Estate Manager : L'hôte a refusé un téléchargement parce qu'un lot est ouvert.	Fermez le lot et réessayez la fonction.

“T”	Explication	Mesure à prendre
Trop de tentatives d'effleurage	Trop de tentatives d'effleurage ont été effectuées lors de l'opération sans contact.	Proposez un autre mode de paiement ou insérez la carte.

## Foires aux questions

### Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas au réseau?

#### Wi-Fi

Si vous ne voyez pas l'icône Wi-Fi, vous pouvez rapidement vérifier ce qui suit :

1. Le Wi-Fi est-il activé sur votre terminal? Pour le vérifier :
  - a) Appuyez sur l'icône Accueil ● → icône **Paramètres** ⚙️ → Réseau et Internet → Wi-Fi.
  - b) L'option **Utiliser le Wi-Fi** doit être activée. Si ce n'est pas le cas, consultez la section **Se connecter à un réseau Wi-Fi**.
2. Avez-vous apporté des changements physiques sur les lieux? De nouvelles parois ou de nouveaux dispositifs électroniques à proximité du terminal peuvent empêcher la connexion.
3. Votre routeur/modem est-il alimenté? Vérifiez que la prise de secteur est sous tension.
4. Votre connexion Internet fonctionne-t-elle correctement? Vérifiez avec un autre appareil.
5. Votre modem/routeur fonctionne-t-il correctement? Débranchez le câble de votre modem/routeur et rebranchez-le, puis attendez trois à quatre minutes.

#### 4G

Si vous ne voyez pas l'icône **4G**, vous pouvez rapidement vérifier ce qui suit :

1. La 4G est-elle activée sur votre terminal? Pour le vérifier :
  - a) Faites défiler l'écran deux fois vers le bas pour afficher une icône de données mobiles.
  - b) Vérifiez qu'elles sont activées : .
2. Avez-vous apporté des changements physiques sur les lieux? De nouvelles parois ou de nouveaux dispositifs électroniques à proximité du terminal peuvent empêcher la connexion.

L'environnement à l'extérieur de votre lieu de travail a-t-il changé? Un nouveau bâtiment pourrait bloquer le signal ou en réduire l'intensité.

Essayez de faire le tour de votre lieu de travail pour voir si vous réussissez à capter un signal.

3. Le réseau téléphonique sans fil connaît-il un problème? Votre terminal utilise le réseau Bell.

## Intensité du signal

L'intensité du signal est représentée différemment pour chaque méthode de communication (Wi-Fi et 4G).

### Interférence avec le réseau Wi-Fi

Le terminal Axiom peut se connecter à deux fréquences Wi-Fi : 2,4 GHz et 5 GHz. Vous pouvez prendre des mesures pour réduire au minimum les problèmes de connectivité. Les voici :

#### 1. Distance entre le terminal et la base ou le routeur sans fil

Assurez-vous de placer le terminal et la base dans la même pièce, si possible. Les obstacles tels que les parois ou le mobilier peuvent affaiblir ou bloquer le signal.

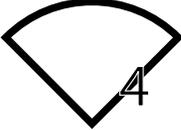
#### 2. Interférence de signal

Les éléments suivants peuvent interférer avec les fréquences de 2,4 GHz et de 5 GHz :

- Les fours à micro-ondes
- Les dispositifs Wi-Fi (routeurs, téléphones VoIP, appareils photo sans fil)
- L'éclairage de bureau fluorescent
- Certains téléphones sans fil et les moniteurs pour bébé
- Les corps humains situés entre le routeur sans fil et le terminal

Pour éviter les problèmes de connectivité et de données, évitez d'utiliser la solution TD Axiom DX800 à proximité de ces sources d'interférence. Même s'il est bien évident qu'il n'est pas toujours possible de les éviter.

Pour atténuer ce problème, le réseau Wi-Fi est capable de s'adapter à un certain niveau d'interférence provenant de plusieurs sources, selon son intensité. Cependant, si vous vous trouvez à proximité d'un trop grand nombre de sources d'interférence à la fois, il se peut que votre terminal ne soit pas capable de s'y adapter et qu'il perde sa connectivité.

Intensité du signal	Icône
100%	
75%	
50%	
15%	
0%	

## Interférence avec le réseau 4G

Le réseau 4G (tours de téléphonie cellulaire) est bloqué par certains matériaux. Les bâtiments (nouveaux ou existants) sont composés en grande partie de béton ou de briques et peuvent réduire l'intensité du signal. En outre, les barrières physiques ajoutées à votre lieu de travail (parois ayant des cadres métalliques et des fils électriques) peuvent également causer une interférence avec votre terminal. Lorsque vous modifiez l'aménagement de votre lieu de travail, soyez conscient que vous y introduisez peut-être une interférence de signal.

## Que dois-je faire en cas de panne de courant?

Le terminal ne pourra plus traiter les opérations s'il s'éteint.

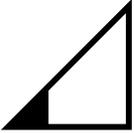
## Wi-Fi

Il se peut que vous deviez redémarrer votre modem/routeur pour rétablir la connexion. Si une opération a été interrompue en raison du déchargement de la pile ou d'une panne de courant, veuillez effectuer l'opération à nouveau lorsque le courant est rétabli.

## 4G

Un terminal dont la pile est chargée fonctionnera et pourra effectuer les opérations, à moins que la tour de téléphonie cellulaire locale soit en panne de courant.

Intensité du signal	Icône
100%	
50%	

Intensité du signal	Icône
15% (niveau de charge minimal pour fonctionner, mais il pourrait y avoir des problèmes pour effectuer les opérations)	
0%	
4G désactivée	

## Applications tierces

### Que dois-je faire si l'application ne fonctionne pas?

Vous devez communiquer directement avec le fournisseur de l'application.

### Que dois-je faire si l'application n'apparaît pas sur le terminal?

Appelez le Centre de contact, Solutions aux commerçants TD pour vous assurer que l'application a été ajoutée à votre compte et qu'elle peut être téléchargée.

## Équipement volé ou perdu

Si votre appareil a été perdu ou volé, veuillez :

1. Communiquer immédiatement avec le Centre de contact de SCTD pour signaler l'incident (perdu ou volé)
2. Communiquer avec la police pour déposer une plainte (volé seulement).

### Que dois-je faire lorsque la police arrive à propos de l'appareil volé?

Si un policier arrive sur place, veuillez noter les renseignements suivants :

- Nom du policier
- Juridiction du policier
- Coordonnées du policier
- Numéro de série de l'appareil volé

L'agent doit vous fournir un **numéro de plainte**. Une fois ces renseignements obtenus, transmettez-les en appelant le Centre de contact de SCTD; vous pourrez alors recevoir un appareil de remplacement. Voyez ci-dessous comment utiliser facilement la fiche de renseignements afin de consigner les renseignements demandés.

### Informations à fournir à la police

**Nom :** \_\_\_\_\_

**Territoire :** \_\_\_\_\_

**N° de téléphone #:** \_\_\_\_\_

**N° de poste #:** \_\_\_\_\_

**N° de télécopieur #:** \_\_\_\_\_

**Courriel :** \_\_\_\_\_

**Numéro de série de l'appareil volé #:** \_\_\_\_\_

# Coordonnées

Veillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au 1-800-363-1163. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

## Autorisation :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

## Demands de terminal :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

## Questions générales des commerçants :

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE)

## Fourniture d'imprimantes et rouleaux de papier :

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE)

# Portail de documentation

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour commencer à utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et de fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation à l'adresse :

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

