

Guide de démarrage rapide

TD Axium DX8000



Pour la série TD Axium DX8000 :

- Version affichée : DX8000 4G/WiFi



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. 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.

RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DU COMMERÇANT

Nom du commerçant.....

Numéro du commerçant

Table de matières

À propos de ce guide	1	Annulation.....	10
Contenu de la trousse de bienvenue.....	1	Reçus.....	11
Matériel technologique.....	1	<i>Exemple de reçu</i>	11
Fonctionnalités du terminal.....	1	Exécution de la fermeture de journée	12
<i>Fonctionnalités d'accessibilité</i>	1	Rapports	12
Écran de veille	2	Applications de tiers	12
<i>Barre d'information</i>	2	Configuration	12
<i>Barre d'opérations</i>	2	Luminosité de l'écran du terminal	12
<i>Barre de navigation</i>	2	Volume du terminal	12
<i>Menu administrateur</i>	3	Connexion réseau.....	13
Écran application	3	Autres fonctionnalités	13
<i>Menu paramètres</i>	4	Dépannage	13
Base de chargement (en option).....	4	Alerte de sécurité du terminal	13
Superposition de l'accessibilité (en optional).....	4	Codes d'erreur	13
Prévention de la fraude.....	5	Problèmes facilement résolus.....	13
Sécurité du terminal.....	5	<i>Alimentation du terminal</i>	13
<i>Protection de la fonctionnalité du terminal</i>	5	<i>Connexion réseau</i>	14
Appel pour autorisation	5	<i>Traitement des opérations</i>	14
Opérations financières	6	<i>Impression et papier</i>	15
Types de cartes acceptés	6	Référence.....	15
Opérations disponibles	6	Rangement du terminal	15
Vente (débit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer)	7	Entretien du terminal.....	15
Vente (crédit – puce et NIP, paiement sans contact, glisser et payer)	8	Changement du rouleau de papier	15
Vente (crédit – saisie manuelle).....	9		
Remboursement (crédit et débit).....	10		

À propos de ce guide

Ce guide présente la solution TD Axiom DX8000 et comprend des renseignements sur le fonctionnement du matériel technologique, l'exécution des opérations financières et la configuration ainsi que le dépannage de base.

Pour en savoir plus, consulter le *Guide du commerçant*.

Contenu de la trousse de bienvenue

Nous sommes heureux de fournir aux commerçants la trousse de bienvenue incluse. Les renseignements ci-joints ont été préparés pour vous et concernent ce qui suit :

- Guide de démarrage rapide de TD Axiom DX8000
- Guide de l'utilisateur d'Ingenico Axiom DX8000
- Rouleaux de papier pour le terminal
- Carte de nettoyage et instructions
- Autocollants d'acceptation de carte (Visa^{MD}, Mastercard^{MD}, Discover^{MD}, American Express^{MD}, Débit Interac^{MD}, UnionPay, etc.)



Matériel technologique

Fonctionnalités du terminal

1. Boîtier d'imprimante
2. Touche marche/arrêt – Appuyer sur la touche pendant une seconde (marche), ou appuyer dessus pendant deux secondes et sélectionner **Éteindre**.
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.

Fonctionnalités d'accessibilité

Accéder au menu des paramètres et sélectionner **Mode Accessibilité**. Ici, vous pouvez ajuster la taille de la police et de l'affichage, la balance audio, la correction des couleurs, la superposition de l'écran tactile et plus encore!

Pour en savoir plus sur les paramètres d'accessibilité, consulter le **Guide du commerçant** en ligne.

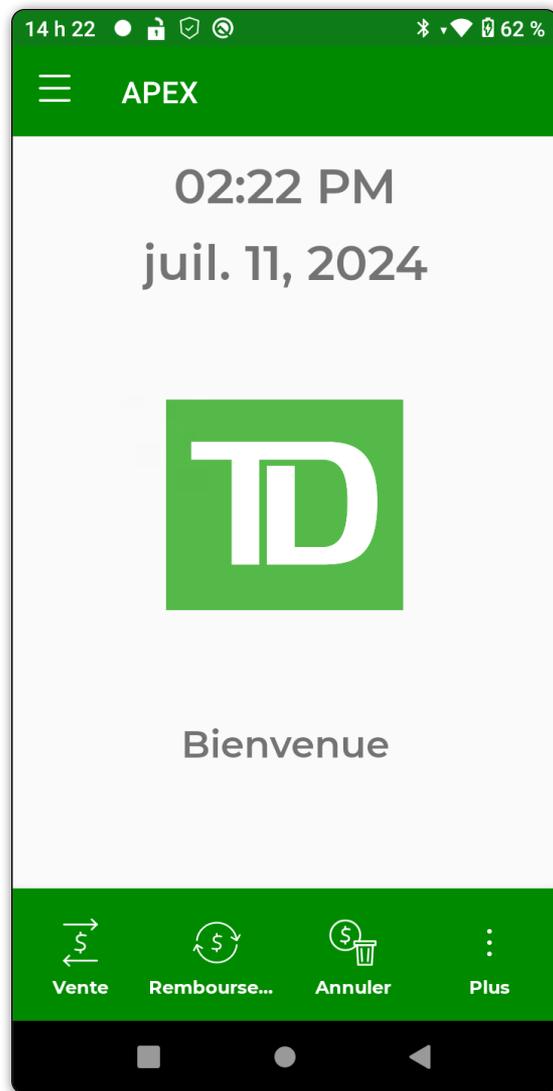
Écran de veille

L'écran de veille est divisé en trois zones : la barre d'information (en haut, à l'horizontale), la zone d'affichage (zone blanche au milieu), la barre d'opérations/ la barre de navigation (en bas, à l'horizontale).

Barre d'information

Les icônes d'information en haut de l'écran sont très semblables à celles d'un téléphone mobile et sont indiquées ci-dessous.

Icon	Description
	Affichage de la connectivité Wi-Fi (4) 2,4 GHz ou (5) 5 GHz
	4G avec une barre indiquant la force du signal
	Icône Bluetooth ^{MD}
	Icône de batterie
	Icône de menu Administrateur



Barre d'opérations

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

Les éléments ci-dessus sont décrits dans la section **Opérations financières** du présent guide,

Barre de navigation

Cette zone comporte des icônes carrées, circulaires et fléchées pour naviguer dans l'appareil.

Les icônes d'écran de veille et les opérations sont expliquées dans le **Guide du commerçant** en ligne.



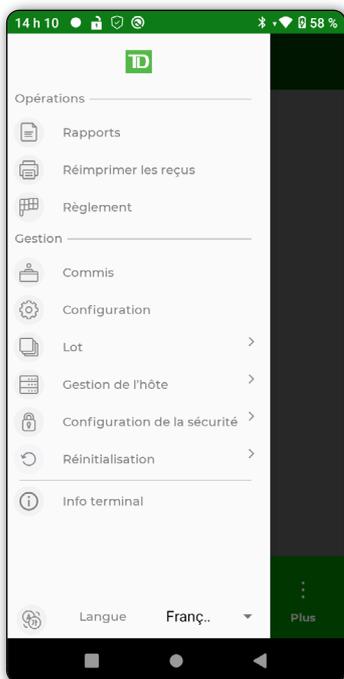
Guide du commerçant

Menu administrateur

Appuyer sur l'icône **menu administrateur** .
Voici ce que vous pouvez faire à cet endroit :

- access reports
- reprint receipts
- close your current batch
- add, edit, and delete users, and more!

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité du **menu Administrateur**, veuillez consulter le **Guide du commerçant** en ligne.



Écran d'application

Appuyer sur l'icône d'**accueil**  en bas de l'écran de veille et faire défiler la page vers la droite (la couleur blanche a été choisie pour l'arrière-plan à des fins de clarté, mais elle sera peut-être différente pour vous). Cet écran est protégé par un mot de passe qui vous est fourni lors de l'installation.

Ici, vous verrez les icônes suivantes :



L'icône **APEX**, l'application financière de base du terminal. Elle vous permet d'effectuer les opérations de base.



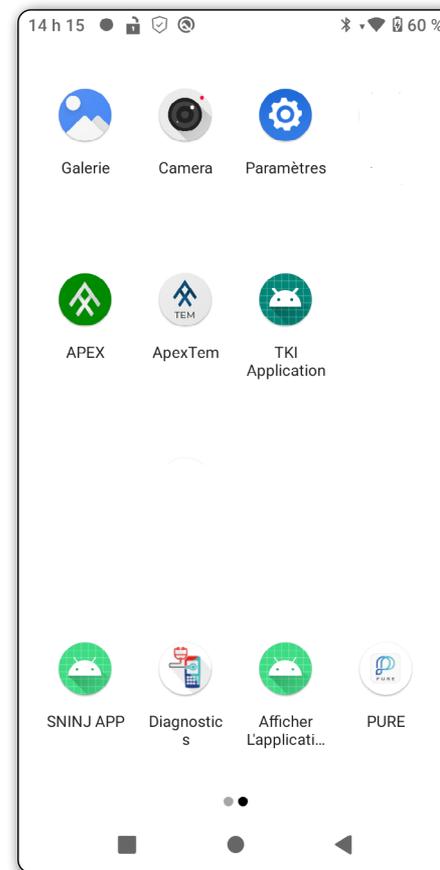
L'icône **APEX Tem**. Elle vous permet de télécharger les paramètres mis à jour pour votre terminal.



L'icône de menu des paramètres. Elle vous permet d'accéder aux paramètres du terminal. Elle est très semblable au menu ou aux paramètres d'un téléphone mobile et est abordée dans la section **Configuration**.

Vous verrez également d'autres icônes d'applications auxquelles vous vous êtes inscrit, comme des cartes-cadeaux, des programmes de fidélisation ou d'autres applications de paiement.

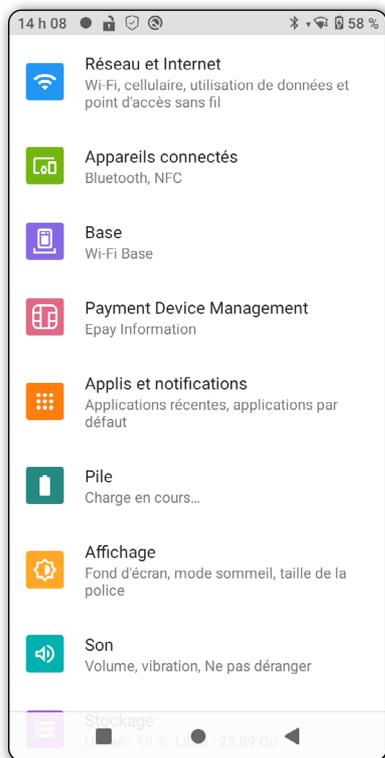
Appuyer sur l'icône **APEX**  pour retourner à l'écran de veille et effectuer des opérations financières.



Menu des paramètres

À l'écran **application**, appuyer sur l'icône des **paramètres** . Ici, vous pouvez gérer les paramètres de votre terminal : réseau, accessibilité, affichage, son, etc.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité du menu des paramètres, consulter le **Guide du commerçant** en ligne.



Base de chargement (en option)

La base de chargement est une pièce d'équipement en option utilisée pour charger en toute sécurité le terminal TD Axiom DX8000.



Superposition de l'accessibilité (en optional)

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 sur toute sa longueur et est alignée avec le clavier tactile.

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

La superposition est conservée dans le compartiment de la batterie à l'arrière du terminal.

Vous devez appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour l'activer.



Prévention de la fraude

Sécurité du terminal

Vous êtes responsable de la sécurité de votre terminal point de vente (PDV). Nous vous recommandons fortement de garder votre terminal PDV à proximité de votre lieu de travail pendant les heures d'ouverture et de le ranger en sécurité hors de vue lorsqu'il n'est pas utilisé et après les heures d'ouverture.

Protection de la fonctionnalité du terminal

Vous pouvez sécuriser diverses fonctions du terminal en activant la fonction de verrouillage d'écran sur le terminal, en désactivant certaines opérations ou en les protégeant au moyen d'un code de superviseur et d'un code d'accès de dérogation. Veuillez appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour discuter de la protection de la fonctionnalité du terminal.

En utilisant des types d'utilisateurs, vous pouvez renforcer la sécurité de votre terminal en limitant l'accès à certaines de ses fonctionnalités. Nous vous recommandons fortement de passer en revue vos paramètres de sécurité pour vous assurer que vous êtes à l'aise avec l'accès fourni aux administrateurs, aux gestionnaires, aux superviseurs et aux commis.

Pour en savoir plus sur la prévention de la fraude, veuillez consulter la page **Prévention de la fraude TD** et le **Guide de prévention de la fraude** en ligne.



Page sur la
prévention
de la
fraude



Guide de
prévention
de la fraude

Appel pour autorisation

Parfois, en raison d'un problème de communication ou de sécurité, une opération ne peut pas ou ne doit pas être traitée. Veuillez consulter la liste des événements ci-dessous pour savoir quand vous devez passer un appel pour autorisation.

Quand...

- le numéro de carte à l'écran ne correspond pas au numéro gaufré sur la carte.

OU

- la signature du titulaire de carte sur le reçu ne correspond pas à celle figurant au dos de la carte.

OU

- vous doutez de la validité d'une carte ou d'une opération.

Vous devez...

1. Immédiatement appeler le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD pour obtenir une autorisation orale.
2. Demander une autorisation **CODE 10**. Dans cette situation, il se peut que la carte soit frauduleuse et **CODE 10** en alertera l'institution financière.
Les autorisations CODE 10 n'éliminent pas le risque de fraude. En traitant cette opération, vous seriez l'unique responsable de tout débit compensatoire et de toute autre perte.
3. Saisir le code d'approbation qui vous a été fourni et appuyer sur **CONFIRMER**.
4. Le reçu d'une opération de vente imposée s'imprimera.

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**.

UnionPay a des flux d'opérations différents et est abordée dans le **Guide du commerçant**.

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 imposée (désactivée par défaut)
- Vente par téléphone ou par correspondance/vente imposée par téléphone ou par correspondance
- Préautorisation / finalisation de la préautorisation
- Carte-cadeau
- Fidélisation

Dans le flux de l'opération aux pages suivantes, l'icône pour lancer l'opération s'affiche avec les étapes standards dans un encadré blanc et les étapes en option dans un encadré gris.

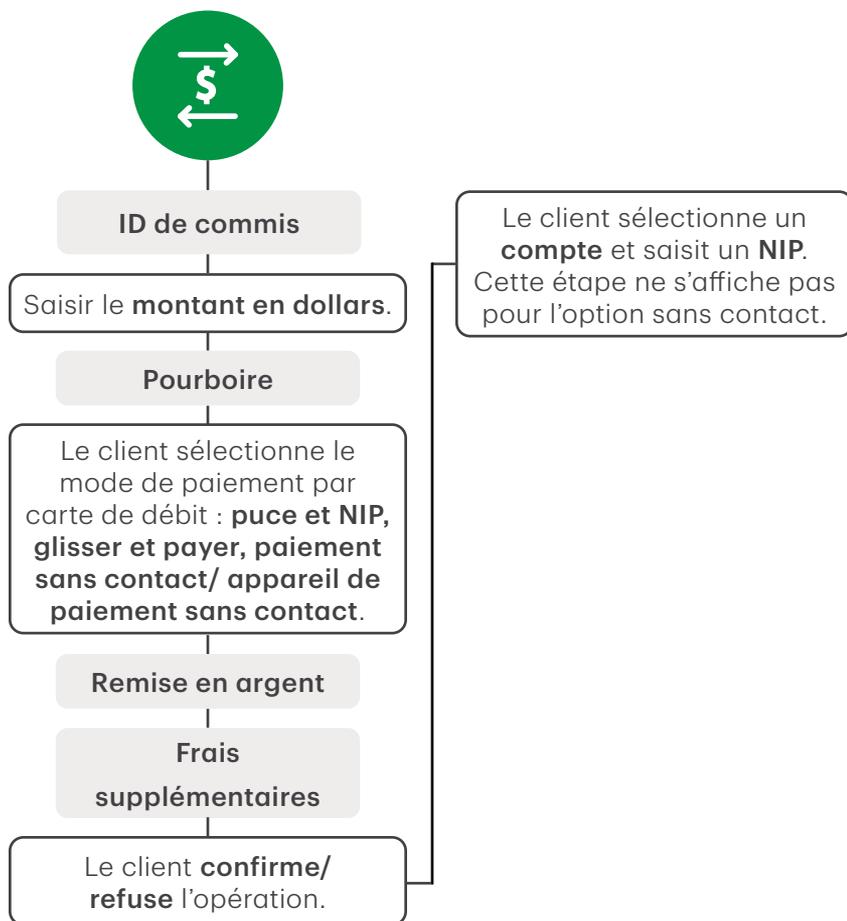
Pour en savoir plus sur les opérations disponibles et les fonctionnalités en option, consulter le Guide du commerçant en ligne.



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, consulter la section **Vente (UnionPay)** dans notre **Guide du commerçant** en ligne.



Si l'une des options ci-dessous est activée pour vous :

ID de commis : l'utilisateur doit saisir son identifiant pour lancer l'opération.

Pourboire : le message de saisie de pourboire s'affiche.

Remise en argent : possibilité de demander des espèces. Le montant demandé sera ajouté à la vente totale.

Frais supplémentaires : affiche un message invitant à accepter le montant des frais supplémentaires.

Signature : le reçu doit être signé, au besoin. Un message s'affichera à l'écran pour l'indiquer.

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

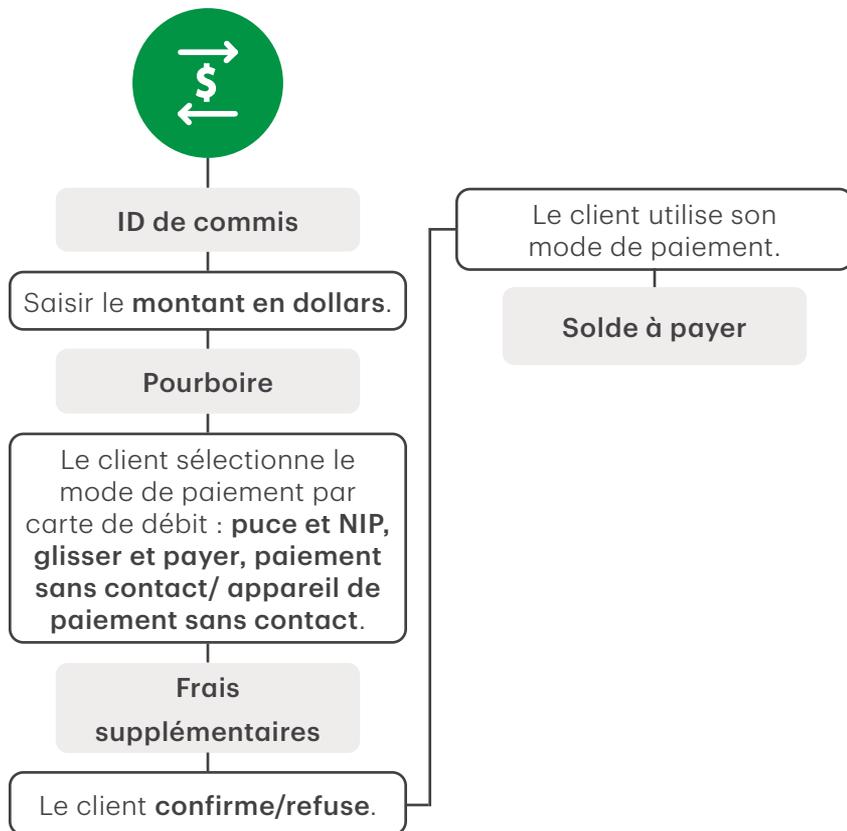
Cette opération est utilisée pour effectuer des achats lorsque la carte de crédit est présente et qu'elle n'est pas saisie manuellement.

Pour une vente réalisée au moyen d'une carte de crédit saisie manuellement, consulter la page suivante.

Pour une vente réalisée au moyen d'une carte de crédit UnionPay ou pour une vente par téléphone ou par correspondance, consulter la section **Vente (par téléphone/correspondance)** dans notre **Guide du commerçant** en ligne.



Guide du
commerçant



Si l'une des options ci-dessous est activée pour vous :

ID de commis : l'utilisateur doit saisir son identifiant pour lancer l'opération.

Pourboire : le message de saisie de pourboire s'affiche.

Frais supplémentaires : affiche un message invitant à accepter le montant des frais supplémentaires.

Solde à payer : nécessite l'ajout d'un autre mode de paiement pour le solde de l'opération.

Signature : le reçu doit être signé, au besoin. Un message s'affichera à l'écran pour l'indiquer.

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

Pour une vente réalisée au moyen d'une carte de crédit UnionPay ou pour une vente par téléphone ou par correspondance, consulter la section *Vente (par téléphone/correspondance)* dans notre *Guide du commerçant* en ligne.



Saisie manuelle

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.

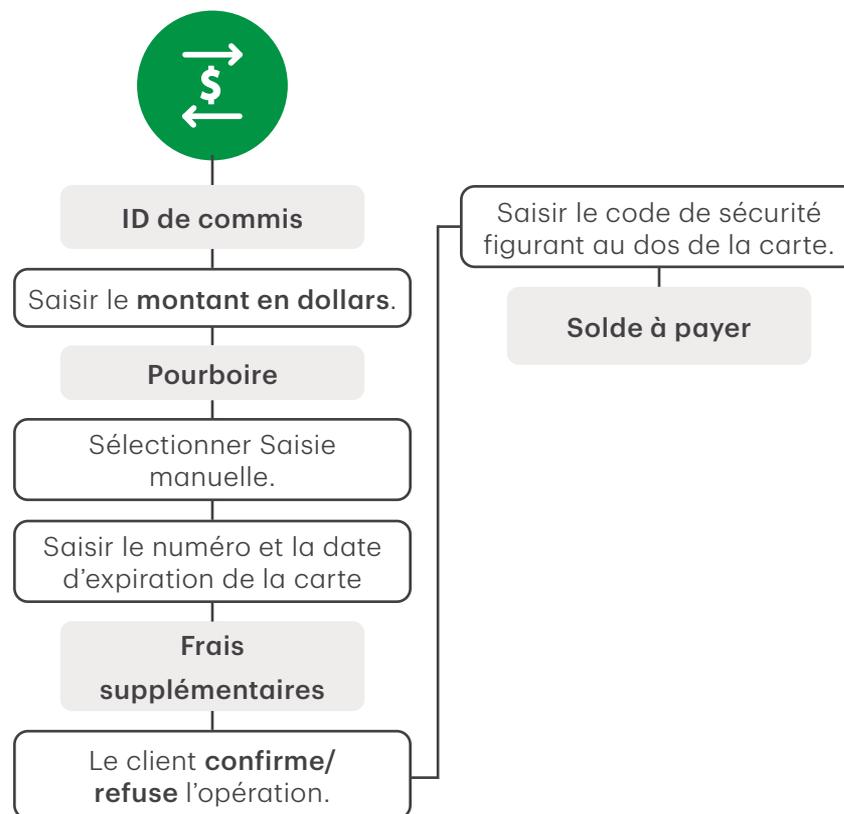
Les opérations par carte saisies manuellement sont considérées comme présentant un risque élevé, avec un risque accru de fraude et de responsabilité du commerçant.

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.).

Comme il est possible d'effectuer des opérations lors de la saisie manuelle de la carte de crédit, veiller à effectuer toutes les vérifications de sécurité disponibles.

- **Vous et vous seul** – et non le client – pouvez saisir le numéro de carte sur le terminal
- Vérifier que la carte est signée
- Si une signature est requise pour le reçu, vérifier que la signature correspond à celle figurant au dos de la carte
- Vérifier que la date d'expiration n'est pas dépassée

L'exécution de toutes ces vérifications de sécurité **N'ÉLIMINE PAS** le risque de fraude.



Remboursement (crédit et débit)

Une opération de remboursement permet de rembourser une vente qui a déjà été réglée (une vente dans un lot fermé). Si l'opération de vente se trouve toujours dans un lot ouvert, vous devez effectuer une annulation.



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.

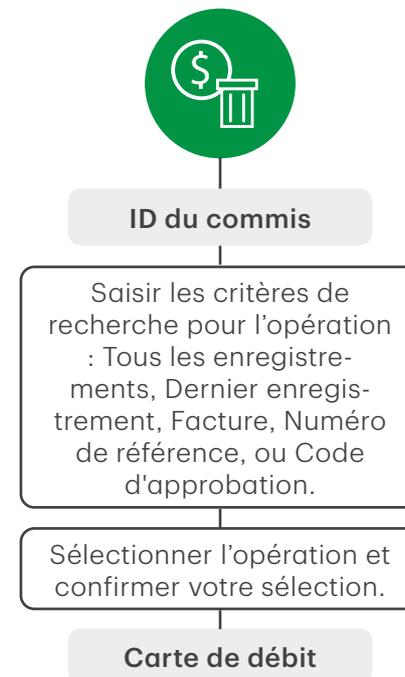
Pour faire ajouter un mot de passe de superviseur aux opérations de remboursement, veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163**.

CID de commis : l'utilisateur doit saisir son identifiant pour lancer l'opération.

Carte de débit : si l'opération a été effectuée avec une carte de débit, le client doit insérer sa carte de débit, sélectionner un compte et saisir son NIP.

Annulation

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.



Reçus

Chaque opération a un reçu différent contenant des **renseignements importants** que vous devez connaître pour vous assurer que vos opérations sont effectuées correctement.

Exemple de reçu

Vous trouverez à droite un exemple de reçu de carte de crédit avec des renseignements importants.

- Approuvé : toujours s'assurer que l'opération a été approuvée, et non REFUSÉE.
- Numéro d'autorisation
- Type d'opération
- Numéro de suivi
- Numéro de facture
- Type de carte
- Ligne de signature : l'émetteur de la carte détermine si une signature est requise pour une opération.

Pour en savoir plus sur les reçus, consulter le **Guide du commerçant**.



Guide du
commerçant

Nom du marchand	
Adresse du marchand	
VENTE	
No Lot: 001 07/01/24	NRE:0010010050 19:07:42
No Facture: 2 CODE APPR: 868675 MASTERCARD	NO REF:00000002 TCD: 124
**** * 0471	Proximité ***
MasterCard	
AID: A0000000041010 TVR: 8040008001	
MONTANT	\$5.00
POURB	\$0.75
TOTAL	\$5.75
001 APPROUVÉ AUT 868675	
X _____	
Je consens à payer le total précité selon la convention de l'émetteur	
Conservez cette copie pour vos dossiers	
COPIE MARCHAND	

Besoin de réimprimer un reçu?

Appuyer sur l'icône **menu**
administrateur 

Appuyer sur **Réimprimer les reçus**.

Sélectionner **DÉRNIER REÇU** ou
RECHERCHER.

Si vous sélectionnez **DERNIER REÇU**,
le dernier reçu s'imprime.

Si vous sélectionnez **RECHERCHER**,
tous les reçus du lot actuel s'affichent.
Passer à l'étape 5.

Sélectionner le reçu souhaité.

Appuyer sur **CONFIRMER**.

Sélectionner les reçus à réimprimer :
**COPIE DU COMMERÇANT, COPIE
CLIENT, ou LES DEUX**.

Les reçus s'afficheront en double.

Exécution de la fermeture de journée

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

Pour fermer une journée manuellement :

1. Appuyer sur l'icône **menu administrateur** 
2. Appuyer sur **Settlement**.
3. Appuyer 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.

Pour en savoir plus sur la fermeture de journée, consulter notre **Guide du commerçant** en ligne.

Rapports

Votre terminal comporte un certain nombre de rapports utiles, comme les rapports du terminal, des paramètres et pour les commis.

Pour en savoir plus sur les rapports, veuillez consulter notre **Guide du commerçant** en ligne.

RAPPORT TERMINAL	
RÉSUMÉ	DÉTAIL
Total:	\$11.85
Transactions:	3
Type de carte:	Mastercard
Nb. d'opérations:	2 ✓
Total:	\$7.97
Type de carte:	Interac
Nb. d'opérations:	1 ✓
Total:	\$3.88

Applications de tiers

Pour profiter davantage des capacités de votre terminal, vous pouvez ajouter un certain nombre d'applications de tiers acceptant des programmes de fidélisation, des cartes de paiement/ cartes-cadeaux et plus encore!!



Pour accéder à l'écran **Application**, appuyer sur l'icône d'accueil au bas de l'écran et faire défiler la page vers la droite. Appuyer sur une application d'un tiers à laquelle vous êtes inscrit pour accéder à ses fonctionnalités.

Pour en savoir plus sur les applications, consulter notre **Guide du commerçant** en ligne.

Configuration

Luminosité de l'écran du terminal

1. Faire défiler l'écran de veille deux fois jusqu'à ce que le menu soit complètement agrandi.
2. Régler le curseur en haut de l'écran à la luminosité souhaitée.

Volume du terminal

1. Utiliser les boutons de volume à gauche du terminal pour ajuster le volume.

Connexion réseau

1. Appuyer sur l'icône d'**accueil**  et faire défiler la page vers la droite.
2. Accéder à l'icône des **paramètres** et appuyer dessus .
3. Appuyer sur **Réseaux et Internet**.

Connexion aux réseaux WiFi

- a) Vérifier que le WiFi est activé (le curseur devrait se trouver à droite) et appuyer sur **WiFi**. L'écran WiFi s'affiche et le terminal cherche des signaux valides.
- b) Appuyer sur le signal WiFi souhaité.
- c) Saisir le mot de passe du réseau et se connecter au réseau.

Connexion aux réseaux mobiles

Le terminal se connecte automatiquement au réseau mobile avec lequel la carte SIM est jumelée. Si vous avez plusieurs cartes SIM, vous pouvez sélectionner celle que vous utilisez.

- a) Appuyer sur **Réseaux mobile**.
- b) Appuyer sur l'onglet **Card 1** ou **Card 2**.
- c) Les données mobiles doivent être activées pour ce réseau.

Autres fonctionnalités

Pour en savoir plus sur les fonctions et les fonctionnalités de votre terminal, consulter notre **Guide du commerçant** en ligne.

Dépannage

Alerte de sécurité du terminal

Si votre terminal affiche une alerte de sécurité, cela signifie qu'il a été endommagé et doit être remplacé. Veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163**.

Codes d'erreur

Les codes d'erreur sont expliqués dans le **Guide du commerçant** en ligne.

Problèmes facilement résolus

Si vous n'arrivez pas à résoudre le problème après avoir suivi les étapes ci-dessous, veuillez communiquer avec le Centre de contact de SCTD au **1-800-363-1163**.

Alimentation du terminal

Pourquoi mon terminal ne s'allume-t-il pas?

1. Appuyer sur n'importe quel bouton du terminal pour voir s'il est en mode économie d'énergie.
2. Vérifier que le câble d'alimentation est bien inséré dans la prise électrique.
3. Vérifier que la prise de secteur est sous tension.
4. Réinsérer le câble d'alimentation dans le port d'alimentation. Vérifier que la fiche du câble d'alimentation est bien insérée dans le port d'alimentation.
5. Allumer le terminal.

Comment afficher le pourcentage du niveau de batterie?

1. Depuis l'écran **Application** : Appuyer sur l'icône des **paramètres** et saisir le mot de passe du terminal.
2. Sélectionner **Batterie**.
3. Activer **Pourcentage de batterie**.

Comment recharger le terminal?

À la fin de la journée, il est bon d'inspecter rapidement le terminal pour s'assurer qu'il est prêt pour le prochain jour ouvrable.

1. Vérifier que la batterie est suffisamment chargée.
2. Lorsque vous rechargez le terminal, vérifier que :
 - le câble de chargement est entièrement inséré dans le port de chargement de la base du chargeur ou du terminal.

OU

 - le terminal est bien fixé à la base du chargeur et connecté à la prise murale.
3. L'icône de chargement  s'affiche dans le coin supérieur droit quand le terminal est en cours de chargement.

Connexion réseau

Pourquoi mon terminal ne se connecte-t-il pas ou a-t-il une faible intensité de signal?

Votre connexion 4G et WiFi doit toujours afficher au moins une barre pour que des opérations puissent être effectuées, mais au moins deux barres pour que les opérations soient effectuées de façon fiable. Vérifier ce qui suit pour régler le problème :

Votre environnement a-t-il changé? (4G et WiFi)

- Les changements apportés aux locaux de votre entreprise, comme l'ajout d'un mur ou l'installation d'un appareil

électronique près de votre terminal ou entre le routeur et le terminal peuvent réduire l'intensité du signal sans fil.

Votre modem ou routeur fonctionne-t-il correctement? (WiFi seulement)

- Vérifier que votre modem ou routeur est bien branché à une prise de courant.
- Redémarrer votre modem/routeur.

Traitement des opérations

Pourquoi un message d'erreur de communication s'affiche-t-il pour les opérations?

Cela peut être dû à diverses raisons.

Si vous utilisez le WiFi, vérifier ce qui suit :

- Le WiFi est activé dans le menu des paramètres.
- Le mode avion est désactivé.

Si vous utilisez la connexion 4G, vérifier ce qui suit :

- Les données mobiles sont activées sur votre terminal. Faire défiler l'écran deux fois vers le bas pour afficher une icône de données mobiles. Vérifier qu'elles sont activées .

Pourquoi les cartes à puce ne sont-elles pas lues?

- Essayer d'insérer une autre carte. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.
- Si ce n'est pas le cas, utiliser une carte de nettoyage TD pour nettoyer le lecteur de carte.

Pourquoi les cartes glissées ne sont-elles pas lues?

- Glisser la carte plus rapidement/plus lentement, ou glisser la carte de bas en haut dans le lecteur.

- Demander un autre mode de paiement. Si cette carte peut être lue, le problème vient de la première carte.
- Si ce n'est pas le cas, utiliser une carte de nettoyage TD pour nettoyer le lecteur de carte.

Je suis à l'écran avec les icônes d'applications. Comment traiter les opérations?

Appuyer sur l'icône **APEX**  pour lancer l'application financière.

Impression et papier

Pourquoi l'impression ne fonctionne-t-elle pas sur mon terminal?

Y a-t-il du papier dans l'appareil? Si c'est le cas, vérifier que le papier est correctement chargé dans l'appareil.

Comment remédier à un bourrage de papier?

1. Vérifier que la sortie du papier est dégagée et que le rouleau est bien placé.
2. Vérifier que le couvercle de l'imprimante est complètement fermé et qu'une petite quantité de papier en sort.

Référence

Rangement du terminal

Lorsque vous rangez votre terminal :

- Le terminal doit être stocké à une température comprise entre 0 et 50 °C.
- Ne pas laisser le terminal à l'extérieur la nuit, particulièrement pendant l'hiver.

- Ne pas placer le terminal sur une surface magnétisée, car cela causerait un dysfonctionnement.
- Ne pas exposer le terminal directement au soleil.

Entretien du terminal

Lorsque vous entretenez votre terminal :

- Débrancher tous les câbles de votre terminal.
- Nettoyer régulièrement le terminal à l'aide d'un linge humide afin que rien ne coule dans le mécanisme interne.
- Ne pas utiliser de détergents ou de produits de nettoyage abrasifs, car ils pourraient endommager l'appareil.
- Ne pas nettoyer les connexions électriques.
- Utiliser des cartes de nettoyage approuvées par TD pour les lecteurs de carte à puce et à bande magnétique.

Changement du rouleau de papier

1. Ouvrir l'AXIUM DX8000 en soulevant le couvercle au sommet de l'appareil puis en le basculant délicatement vers l'arrière du terminal.
2. Retirer l'ancien rouleau du boîtier d'imprimante. Insérer le nouveau rouleau de papier du bas vers vous.
3. Tirer le papier jusqu'au haut du terminal, tenir le papier et refermer délicatement le couvercle.
4. Appuyer sur les deux coins supérieurs du rabat de papier jusqu'à ce qu'il se mette en place.

Coordonnées

Veuillez communiquer avec le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD au 1-800-363-1163. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

Authorisation :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Demandes 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)

Fournitures d'imprimantes/rouleaux de papier :

Du lundi au vendredi, de 5 h à 20 h (HE)

Visiter www.maxwellmedia.com/td

Centre de ressources

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

www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv



Centre de
ressources

