

TD iCT250 et TD iWL252 / 255

Guide sur les opérations UnionPay

Du :

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



© 2016 Banque Toronto-Dominion

Cette publication confidentielle est la propriété de la Banque Toronto-Dominion, et est uniquement destinée à l'usage des commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée en tout ou en partie, pour toute autre utilisation sans autorisation écrite d'un représentant autorisé de la Banque Toronto-Dominion.

AVIS

La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des changements aux spécifications en tout temps et sans préavis. La Banque Toronto-Dominion n'est en aucun cas responsable de l'utilisation par les clients commerçants de l'information contenue dans cette publication, incluant sans toutefois s'y limiter les atteintes aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits détenus par des tiers et résultant d'une telle utilisation.

Table des matières

À qui est destiné ce guide ?	1
Qu'est-ce qu'UnionPay ?	1
<i>Comment puis-je identifier une carte UnionPay ?</i>	1
UnionPay cards	1
Transactions financières.....	1
Exigences de transaction	1
<i>Saisie de NIP</i>	1
<i>Signature du client</i>	2
Restrictions.....	2
Vente (carte de crédit ou de débit)	2
Vente (par téléphone ou correspondance)	3
Annulation	3
Remboursement.....	3
Préautorisations	4
<i>Ouvrir une préautorisation</i>	4
<i>Fermer une préautorisation</i>	5
Reçus	5
<i>Codes de reçu</i>	5

À qui est destiné ce guide ?

Vous devez utiliser ce guide si vous êtes client de Solutions aux commerçants TD et effectuez des transactions impliquant des cartes de crédit ou débit UnionPay dans le cadre de vos activités professionnelles quotidiennes.

Qu'est-ce qu'UnionPay ?

UnionPay est une marque de paiement internationale de plus en plus couramment utilisée à travers le monde. Il existe des cartes UnionPay exclusives, tandis que d'autres cartes UnionPay sont associées à une autre marque de paiement.

Des marques supplémentaires peuvent s'ajouter au fil du temps.

Comment puis-je identifier une carte UnionPay ?

Les cartes UnionPay sont faciles à identifier grâce au logo affiché ci-dessous.



UnionPay cards

Cartes offertes actuellement :

	Carte bancaire	Comarquée
Carte de crédit	UnionPay	UnionPay avec Visa, Mastercard, American Express, JCB ou Diners Club
Carte de débit	UnionPay	UnionPay avec Débit Interac ou Visa Débit

Transactions financières

Vous pouvez effectuer avec une carte UnionPay n'importe quelle transaction financière réalisée avec les autres types de cartes.

Exigences de transaction

UnionPay demande parfois à vérifier l'identité des clients de manières différentes de celles auxquelles nous sommes habitués. Les deux méthodes de vérification les plus courantes sont les suivantes :

Saisie de NIP

Pour toute transaction, le terminal peut demander au client de saisir son 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 refait la demande, il faut saisir le NIP. Pour les cartes de débit, il faut toujours saisir un NIP.

Signature du client

Le client peut avoir à signer le reçu du commerçant. Cela peut survenir pour n'importe quelle transaction, y compris lorsque le client a déjà saisi son NIP. Si une ligne de signature est présente sur le reçu du commerçant, le client **doit** signer le reçu. S'il ne le fait pas, vous pourriez ne pas être payé pour la transaction.

Restrictions

Les opérations suivantes ne sont **pas autorisées** avec les cartes UnionPay :

- Sélection du compte (Chèque ou Épargne) pour les transactions par carte de débit – une option par défaut sera utilisée
- Transactions sans signature requise
- Autorisations hors ligne
- Approbations de ventes partielles
- Transactions en devises étrangères
- Transactions par autorisation vocale/passation imposée
- Remise en argent

Vente (carte de crédit ou de débit)

1. Appuyez sur **F1**.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la vente et appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Sélectionnez l'un des modes de paiement suivants : **Sans contact**, **Insérer**, ou **Glisser**.

Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit activée pour le paiement sans contact. Passez à l'étape 5.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

Insérer la carte

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK** (carte de crédit seulement). Passez à l'étape 5.

Glisser la carte

- a) Le commerçant glisse sa carte de crédit.
 - b) Le client sélectionne son mode de paiement : **Comarquée** ou **UnionPay**.
 - c) Le client saisit son NIP (le cas échéant) et appuie sur **OK**.
 - d) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
 - e) Si la transaction est refusée, traitez-la à nouveau, mais en sélectionnant l'autre mode de paiement à l'étape b). Par exemple, si Comarquée avait été sélectionné, il faut maintenant sélectionner UnionPay. Passez à l'étape 5.
5. L'écran indique que la transaction est terminée avec un numéro d'autorisation ou un message d'approbation. Si le reçu requiert la signature du client, ce dernier doit signer le reçu. Si vous ne le faites pas signer, vous pourriez être responsable d'une rétrofacturation.
 6. Vous pouvez **RÉIMPRIMER** le reçu ou **TERMINER** la transaction.

Vente (par téléphone ou correspondance)

- Ces instructions sont utilisées pour les ventes lorsque la carte n'est **pas** présente. Si la carte est présente lors de la vente, consultez **Vente (carte de crédit)**. Si vous n'utilisez pas la transaction de vente appropriée, des frais supplémentaires pourraient s'appliquer.
- Effectuer une transaction en l'absence de la carte de crédit présente des risques. Assurez-vous d'effectuer toutes les vérifications de sécurité à votre disposition pour les ventes par téléphone/correspondance.

1. Appuyez sur **F4** → **Vente par téléphone / correspondance**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
4. Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**.
5. Saisissez le **numéro DVC** et appuyez sur **OK**. Il s'agit d'une étape facultative, en fonction de vos réglages et des exigences de la carte.
6. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression.

Annulation

Cette transaction est utilisée pour corriger une transaction saisie précédemment sur le terminal lors du jour ouvrable en cours. Vous pouvez également utiliser Rappel de transaction pour rappeler et effacer/annuler une transaction en fonction de renseignements autres que le numéro de repère.

Si vous avez fermé le jour ouvrable lors duquel la transaction a été réalisée, vous pouvez uniquement effectuer un remboursement. L'option d'annuler la transaction n'est plus disponible.

1. Appuyez sur **OK** → **Annulation**.
2. Saisissez le **numéro de repère** de la transaction à annuler et appuyez sur **OK**.
3. Vérifiez qu'il s'agit de la bonne transaction : **Annuler** ou **Retour**. Si vous sélectionnez Retour, vous pouvez saisir un nouveau numéro de repère à annuler.
4. Les reçus de la transaction annulée s'impriment.

Remboursement

Vous ne pouvez effectuer le remboursement d'une transaction que si celle-ci a été soumise pour remboursement.

Les remboursements de débit sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez activer les remboursements de débit sur votre terminal, veuillez communiquer avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD au **1 800 363-1163**.

1. Appuyez sur **OK** → **Remboursement**.
2. Saisissez le **montant en dollars** et appuyez sur **OK**.
3. Le client confirme le montant en dollars et appuie sur **Oui** ou **Non**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes : **Insérer**, **Glisser** ou **Saisie manuelle** avec la carte en question.
Insérer la carte
 - a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et

appuyez sur **OK**.

- b) Le client peut avoir à saisir son NIP. Passez à l'étape 5.

Glisser la carte

- a) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**. Passez à l'étape 5.

Saisie manuelle de la carte

- a) Saisissez le **numéro de compte** et appuyez sur **OK**.
- b) Saisissez la **date d'expiration** et appuyez sur **OK**. Elle est composée de quatre chiffres.
- c) Indiquez si le remboursement est lié à une vente par téléphone/correspondance : **Oui** ou **Non**. Passez à l'étape 5.

5. L'écran indique que le numéro d'autorisation, le montant total de la transaction et les reçus sont en cours d'impression. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.

Préautorisations

Cette transaction est généralement utilisée par les hôtels, restaurants livrant des repas et agences de location de voitures. En effectuant une préautorisation, le commerçant vérifie que la carte de crédit du client dispose actuellement de fonds suffisants pour l'achat. Le montant préautorisé est prélevé une fois la transaction finalisée, à une heure ou date ultérieure.

Restrictions

- À activer sur les terminaux – Si vous souhaitez utiliser des préautorisations dans le cadre de vos activités professionnelles, communiquez avec le service d'assistance des Solutions aux commerçants TD pour les activer.
- Les préautorisations peuvent rester ouvertes pendant 10 jours au maximum.

Étapes

L'option de préautorisation s'effectue en deux étapes :

- Ouverture
- Fermeture

Ouvrir une préautorisation

Effectuez cette transaction si vous souhaitez créer une nouvelle préautorisation.

1. Appuyez sur la touche **F3**.
2. Saisissez le **montant total en dollars** de la préautorisation et appuyez sur **OK**.
3. Le client sélectionne l'un des modes de paiement suivants : **Sans contact**, **Insérer**, ou **Glisser**.

Sans contact

- a) Le client **effleure** le lecteur de carte sans contact avec sa carte de crédit activée pour le paiement sans contact. Passez à l'étape 4.

Dans certains cas, le client peut avoir à **glisser** ou **insérer** sa carte.

Insérer

- a) Le client insère sa carte de crédit.
- b) Le client saisit son **NIP** et appuie sur **OK** (carte de crédit seulement). Passez à l'étape 4.

Glisser

- a) Le commerçant glisse sa carte de crédit.

- b) Vérifiez les renseignements de la carte de crédit par rapport à ce que l'écran affiche, et appuyez sur **OK**.
 - c) Si la transaction est refusée, traitez-la à nouveau, mais en sélectionnant l'autre mode de paiement à l'étape b). Par exemple, si **Comarquée** avait été sélectionné, il faut maintenant sélectionner **UnionPay**. Passez à l'étape 4.
4. L'écran affiche le montant total de la transaction, et les reçus s'impriment. Le client **doit** signer dans le champ de signature de l'exemplaire du commerçant.

Fermer une préautorisation

Effectuez cette transaction si vous devez fermer une préautorisation existante.

1. Appuyez sur la touche **F2**.
2. Saisissez le numéro de repère indiqué sur le reçu de préautorisation initial et appuyez sur **OK**.
3. Fermez la préautorisation : **Terminer** ou **Retour**.
4. Saisissez le **montant du pourboire** pour lequel le client a signé le reçu original et appuyez sur **OK**.
5. Confirmez le montant en dollars et appuyez sur **Accepter** ou **Modifier**.
6. Si le montant dépasse la limite admissible, confirmez ou annulez la transaction : **OK** ou **Annuler**.
Si vous appuyez sur **OK**, vous serez invité à saisir un identifiant et un mot de passe de superviseur pour continuer avec ce montant supérieur. Passez à l'étape 7.
Si vous appuyez sur **Annuler**, le traitement sera annulé et vous reviendrez à l'écran de **veille**.
7. L'écran indique que la transaction a été approuvée, et les reçus s'impriment.
8. S'il y a d'autres préautorisations ouvertes, vous serez invité à en fermer une autre : **Oui** ou **Non**.

Reçus

Le reçu est différent pour chaque transaction, et les renseignements servent pour la plupart uniquement à la tenue des comptes. Vous devez cependant prendre connaissance de certains **renseignements importants** pour vous assurer que vos transactions ont été finalisées avec succès.

Codes de reçu

Type de carte

UP UnionPay

Renseignements importants

N° de repère Numéro de repère associé à la transaction

N° facture Numéro de facture associé à la transaction.

N° aut. Numéro d'autorisation associé à la transaction

Signature L'émetteur de la carte détermine quand une signature est requise pour la transaction, assurez-vous donc que le client signe ces reçus.

Approuvée Assurez-vous toujours que la transaction a été approuvée, car elle pourrait être **REFUSÉE**.

Informations de contact

Veillez communiquer avec les services de soutien aux commerçants TD au **1 800 363-1163**. Nous serons heureux de répondre à toutes vos questions.

Autorisation :

En tout temps, jour et nuit

Questions à propos du terminal :

En tout temps, jour et nuit

Questions générales sur les commerçants :

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

Fournitures d'imprimante et d'équipement :

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

Centre de ressources

Ce guide contient les renseignements les plus importants pour vous permettre d'utiliser votre appareil. Votre terminal dispose de caractéristiques et de fonctions supplémentaires présentées dans notre portail de documentation au www.solutionsauxcommercantstd.com/ressourcespdv.

