



**SOLUTION COLLECT**

## **Gestion des transactions**

### **Manuel d'utilisation du Back Office**

Version du document 1.1

# Sommaire

<b>1. TUTORIEL VIDÉO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND.....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONSULTER L'ONGLET TRANSACTIONS.....</b>	<b>5</b>
3.1. Consulter les transactions sur une période.....	5
3.2. Rechercher des transactions via l'outil Filtres.....	6
3.3. Trier le résultat d'une recherche de transactions.....	7
3.4. Personnaliser l'affichage des colonnes.....	7
<b>4. EFFECTUER UNE OPÉRATION SUR UNE TRANSACTION.....</b>	<b>9</b>
4.1. Consulter le détail d'une transaction.....	9
4.2. Initier une demande de remboursement.....	11
4.3. Modifier une transaction.....	13
4.4. Dupliquer une transaction.....	13
4.5. Valider une transaction.....	15
4.6. Rejeter une transaction.....	15
4.7. Annuler une transaction.....	16
<b>5. CYCLE DE VIE DES TRANSACTIONS.....</b>	<b>17</b>
5.1. Mode de validation automatique.....	17
5.1.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat.....	17
5.1.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé.....	18
5.1.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois.....	19
5.2. Mode de validation manuelle.....	20
5.2.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat.....	20
5.2.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé.....	21
5.2.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois.....	22
5.3. Le service "Autorisations anticipées".....	23
5.4. Durée de validité d'une demande d'autorisation.....	25
<b>6. OBTENIR DE L'AIDE.....</b>	<b>30</b>

## 1. TUTORIEL VIDÉO

---



## 2. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND

Votre Back Office Marchand est accessible à l'adresse URL suivante :

<https://secure.lyra.com/portal/>

COMPTE MARCHAND

Nom d'utilisateur ou adresse de courriel

Mot de passe

Mot de passe oublié ?

SE CONNECTER

Copyright LYRA© 2020 tous droits réservés | Support | Mentions légales

1. Saisissez votre identifiant de connexion (nom utilisateur ou adresse e-mail).
2. Saisissez votre mot de passe.
3. Cliquez sur **Se connecter**.

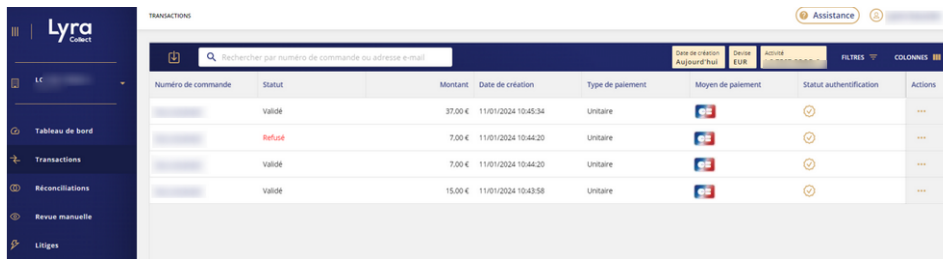
Attention aux erreurs de saisie répétées, vous ne disposez que d'un nombre limité de tentatives avant le blocage définitif de votre compte.

En cas d'oubli de votre identifiant et/ou mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ?**.

Un e-mail vous sera envoyé avec un lien temporaire pour la réinitialisation de votre mot de passe.

L'interface de gestion de votre Back Office s'affiche.

### 3. CONSULTER L'ONGLET TRANSACTIONS



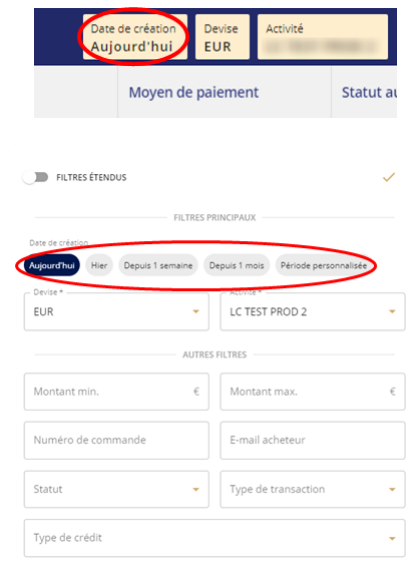
The screenshot shows the Lyra Connect interface with the 'TRANSACTIONS' tab selected. A search bar at the top allows filtering by command number or email. Below the search bar, there are filters for 'Date de création' (set to 'Aujourd'hui'), 'Devise' (set to 'EUR'), and 'Activité'. The main table displays transaction details:

Numéro de commande	Statut	Montant	Date de création	Type de paiement	Moyen de paiement	Statut authentication	Actions
[redacted]	Validé	37,00 €	11/01/2024 10:45:34	Unitaire	[redacted]	[checkmark]	...
[redacted]	Refusé	7,00 €	11/01/2024 10:44:20	Unitaire	[redacted]	[checkmark]	...
[redacted]	Validé	7,00 €	11/01/2024 10:44:20	Unitaire	[redacted]	[checkmark]	...
[redacted]	Validé	15,00 €	11/01/2024 10:43:58	Unitaire	[redacted]	[checkmark]	...

L'onglet **Transactions** permet le suivi de vos transactions sur la période de votre choix (transactions du jour, de la veille, de la semaine, du mois ou sur une période personnalisée).

#### 3.1. Consulter les transactions sur une période

L'onglet **Transactions** affiche par défaut les transactions du jour. Cliquez sur la période souhaitée pour sélectionner les transactions à afficher.



Pour une **Période personnalisée**, précisez la période souhaitée dans la fenêtre qui s'affiche :

- **Période personnalisée min.** : sélectionnez la date de votre choix. Vous pouvez ajouter une **heure** si nécessaire. *Attention, la période recherchée ne peut dépasser 6 mois.*
- **Période personnalisée max.** : sélectionnez la date de votre choix. Vous pouvez ajouter une **heure** si nécessaire.



Les périodes d'affichage sélectionnées sont conservées aussi bien en mode **Production** qu'en mode **Test**. Pensez à les supprimer si nécessaire lorsque vous changez de mode.

#### Export de la liste des transactions

Il est possible, à tout moment, d'exporter en format CSV (lisible via Microsoft Excel) le résultat d'une recherche de transactions. Il suffit de cliquer sur l'icône .

## 3.2. Rechercher des transactions via l'outil Filtres

Pour obtenir davantage de précisions dans votre recherche de transactions, l'outil **Filtres** (☰) est à votre disposition.

Il permet de retrouver des transactions à partir de leurs dates et heures de création, de leurs montants, statuts, numéros de commande, etc.

Pour rechercher une ou des transactions :

### 1. Cliquez sur l'icône à droite de l'intitulé **Filtres**

### 2. Sélectionnez les filtres souhaités.

Cliquez sur **Filtres étendus** pour afficher plus de choix.

Vous pouvez filtrer selon :

- La date de création des transactions en vous servant des boutons raccourcis (Aujourd'hui, hier, Depuis 1 semaine, Depuis 1 mois).
- La période en cliquant sur **Période personnalisée** et en renseignant les **Date de création minimum** et **Date de création maximum**.
- Les **Montant minimum** et/ou **Montant maximum** de la ou les transactions.
- Le **Numéro de commande**.
- L'**E-mail** et/ou la **Référence acheteur**.
- Le **Statut** de la transaction.
  - Accepté
  - Annulé
  - Autorisation en attente
  - En attente de paiement
  - En attente de traitement
  - En cours (remboursement)
  - Exécuté
  - Expiré
  - Refusé
  - Revue manuelle
  - Revue manuelle, autorisation en attente
  - Transaction non aboutie

- En erreur
- Validé

- Le **Type de crédit** (un remboursement et/ou un impayé).
- Le **Type de transaction** et/ou l'**Acquéreur**.
- Le **Moyen de paiement** et le **Wallet**.
- Le **Canal de vente**.
- Le **Rang du TPE** dans le cadre d'un paiement de proximité
- L'**identifiant du système d'acceptation** dans le cadre d'un paiement de proximité
- L'**identifiant du terminal de paiement** dans le cadre d'un paiement de proximité

3. Cliquez sur l'icône pour valider vos choix.

La validation se fait via l'icône ✓



Les filtres appliqués sont conservés aussi bien en mode **Production** qu'en mode **Test**. Pensez à les supprimer si nécessaire lorsque vous changez de mode.

### 3.3. Trier le résultat d'une recherche de transactions

Il est possible d'effectuer un tri sur une ou plusieurs colonnes.

Cliquez sur une colonne pour trier le résultat.

- Le premier clic applique un tri ascendant
- Le deuxième clic permet un tri descendant
- Le troisième clic permet la suppression du tri

Rechercher par numéro de commande ou adresse e-mail		Date de création Aujourd'hui	Devise EUR	Active	FILTRES	COLONNES	
Numéro de commande	Statut	Montant	Date de création	Type de paiement	Moyen de paiement	Statut authentication	Actions
	Refusé	2.00 €	12/01/2024 15:36:49	Unitaire		✓	...
	Validé	46.00 €	12/01/2024 15:34:17	Unitaire		✓	...
	Validé	13.00 €	12/01/2024 15:32:41	Unitaire		✓	...
	Validé	28.00 €	12/01/2024 15:30:50	Unitaire		✓	...

### 3.4. Personnaliser l'affichage des colonnes

Les colonnes considérées comme les plus pertinentes sont affichées par défaut.

Vous pouvez personnaliser l'affichage en ajoutant ou désactivant certaines colonnes.

1. Cliquez sur l'icône à droite de l'intitulé **COLONNES**

Le choix se fait via l'icône

La fenêtre de choix des colonnes s'affiche.

TOUT SÉLECTIONNER ✓

<input checked="" type="checkbox"/> Numéro de commande	<input checked="" type="checkbox"/> Statut
<input checked="" type="checkbox"/> Montant	<input checked="" type="checkbox"/> Date de création
<input checked="" type="checkbox"/> Type de paiement	<input type="checkbox"/> Canal de vente
<input checked="" type="checkbox"/> Moyen de paiement	<input checked="" type="checkbox"/> Statut authentification
<input type="checkbox"/> Référence acheteur	<input type="checkbox"/> Acquéreur
<input type="checkbox"/> Réf. du virement	<input type="checkbox"/> UUID transaction
<input type="checkbox"/> Token	<input type="checkbox"/> E-mail acheteur
<input type="checkbox"/> IP client	<input type="checkbox"/> Pays de l'IP
<input type="checkbox"/> Code produit du moyen de paiement	<input type="checkbox"/> Pays du moyen de paiement
<input type="checkbox"/> Dénouement	<input type="checkbox"/> Numéro autorisation
<input type="checkbox"/> Mode de facturation	<input type="checkbox"/> Commission HT
<input type="checkbox"/> Montant TVA	<input type="checkbox"/> Commission TTC
<input type="checkbox"/> Frais du réseau	<input type="checkbox"/> Commission d'interchange
<input type="checkbox"/> Numéro de séquence	<input type="checkbox"/> Devise
<input checked="" type="checkbox"/> Actions	

**2.** Activez et/ou désactivez les colonnes que vous souhaitez afficher.

Les colonnes grisées ne sont pas personnalisables.

**3.** Cliquez sur l'icône pour valider vos choix.

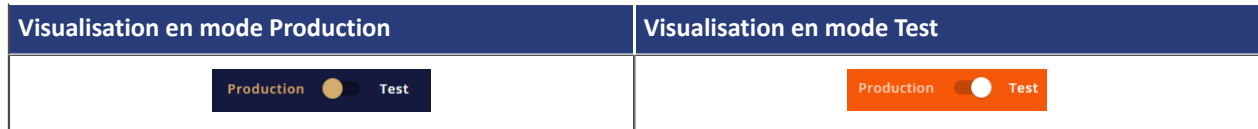
La validation se fait via l'icône ✓



## 4. EFFECTUER UNE OPÉRATION SUR UNE TRANSACTION

### 4.1. Consulter le détail d'une transaction

Les transactions sont visibles depuis l'onglet **Transactions**.



Pour consulter le détail d'une transaction :

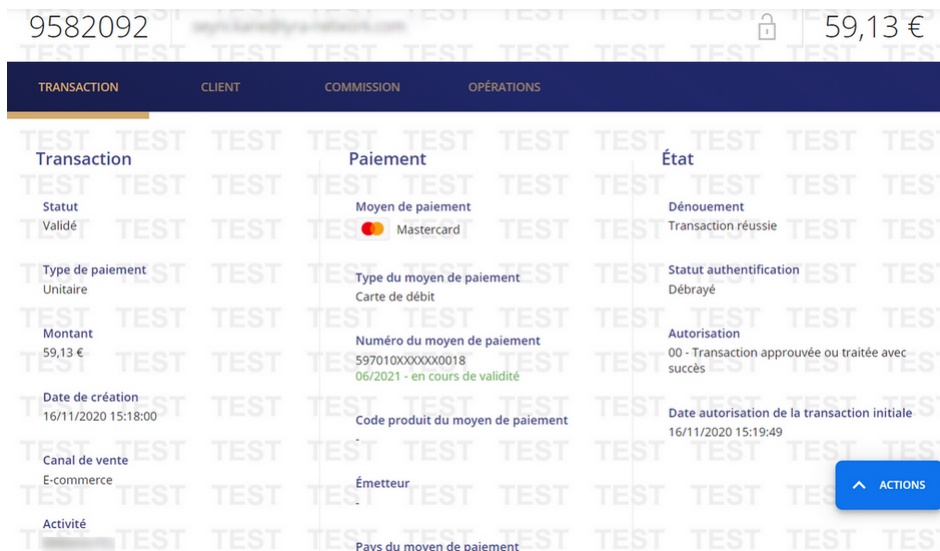
1. Recherchez la transaction concernée.

Vous pouvez utiliser un filtre étendu pour affiner la recherche (voir [Rechercher des transactions via l'outil Filtres](#) à la page 6).

2. Numéro de commande.

Cliquez sur le lien présent dans la colonne.

Il est également possible d'afficher le détail de la transaction en cliquant sur l'icône puis sur l'icône .



L'onglet **Transaction** s'affiche par défaut. Parmi les informations présentées, vous trouverez :

- Le statut du paiement :

Statut	Description
Annulé	Le paiement a été annulé par le marchand.
Autorisation en attente	La transaction a été créée avec un délai de remise supérieur à la durée de validité de l'autorisation.
En cours	En attente de la réponse de l'acquéreur. Ce statut est temporaire. Une fois les vérifications effectuées, le statut du paiement passera à Validé ou Refusé. Si vous avez bien activé et configuré la règle de notification URL de notification sur modification par batch, vous serez averti du résultat final.
Expiré	Le paiement n'a pas été validé par le marchand dans les délais impartis.

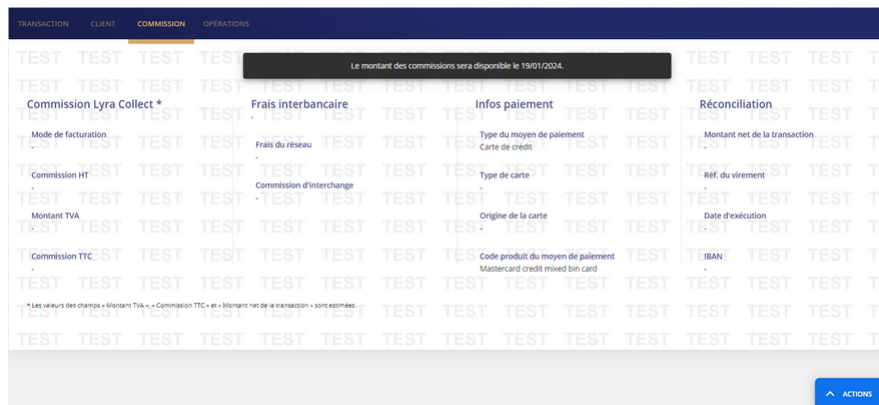
Statut	Description
Refusé	Le paiement a été refusé.
Revue manuelle	Le paiement est en attente de validation de la part du marchand. Sans validation de la part du marchand, le paiement expire une fois la date de remise atteinte.
Revue manuelle, autorisation en attente	Le paiement est en attente de validation de la part du marchand. Le délai de remise en banque est supérieur à la durée de validité de l'autorisation. Sans validation de la part du marchand, le statut passera automatiquement à Revue manuelle ou Refusé (en fonction du résultat de l'autorisation qui sera réalisée).
Validé	Le paiement a été accepté.

- **Le type de paiement :**
  - **Unitaire** dans le cadre d'un paiement.
  - **Échelonné** dans le cadre d'un paiement en plusieurs fois.
  - **Fractionné** dans le cadre d'un paiement multi carte.
  - **Abonnement** dans le cadre d'un abonnement.
  - **Impayé** dans le cadre d'un impayé.
  - **Remboursement** dans le cadre d'un remboursement.
- **Le montant de la transaction.**
- **Le numéro de transaction Lyra Collect.**
- **La date de création de la transaction.**
- **La date de capture demandée.**

9582092
59,13 €

TRANSACTION	CLIENT	COMMISSION	OPÉRATIONS
<b>Identité</b> Nom Dupont Benoit  E-mail acheteur [redacted]  Référence acheteur  Téléphone 0657456187  Téléphone mobile 	<b>Facturation</b> Qualité -  Raison sociale -  Adresse 11 rue du gorp 31000 Toulouse  Pays France	<b>Livraison</b> Type de retrait Retrait en point relais  Mode de livraison -  Transporteur -  Nom associé à la livraison De Mars Pierrette  Adresse 45 Boulevard Victor 75000 Paris  Pays	<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">             ACTIONS           </div>

L'onglet **Client** présente les données relatives à l'acheteur (adresse de facturation et de livraison) transmises dans votre requête de paiement.



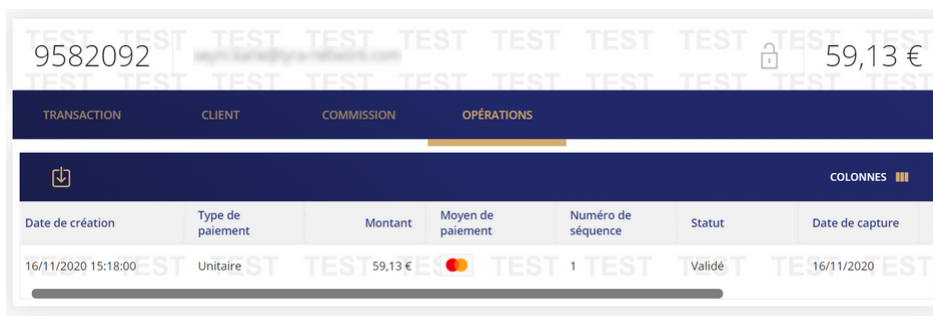
L'onglet **Commission** vous indique le montant de la commission Lyra Collect, les frais interbancaire, les informations de paiement et la réconciliation.

Vous aurez le type de message suivant lorsque la commission est en attente de calcul.



L'onglet **Opérations** liste les différents types de paiement associés à la transaction initiale (Remboursement, Impayé, Échelonné, Fractionné, etc.)

Il récapitule, à chaque fois, les informations de la transaction (date de création, type de paiement, etc.) ainsi que la date de capture, le numéro de séquence (utile pour les paiements en plusieurs fois) et la référence du virement.




## 4.2. Initier une demande de remboursement

Si vous avez souscrit à une offre **MarketPlace** auprès de **LyraCollect**, vous devez utiliser l'[API de remboursement MarketPlace](#) pour rembourser vos transactions.

Pour initier une demande de remboursement depuis le Back Office Marchand :

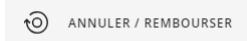
1. Affichez l'onglet **Transactions**.
2. Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** (  ) pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

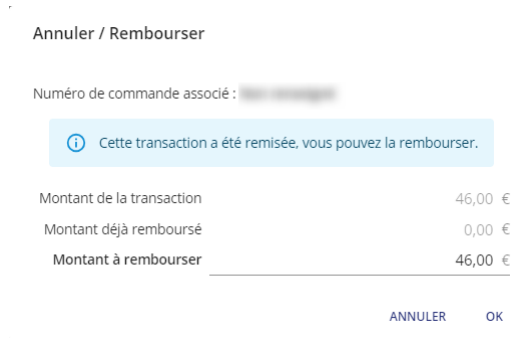
3. Affichez le **menu contextuel**.

Le menu est accessible via l'icône  .

4. Cliquez sur le bouton **Annuler/Rembourser**.



La boîte de dialogue **Demander le remboursement de cette transaction** s'affiche.



5. Renseignez le montant à rembourser.

Le montant à rembourser ne peut être supérieur au montant de la transaction initiale.

6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

Une nouvelle transaction de type **Remboursement** apparaît dans les transactions du jour, avec un statut **En cours** et un montant débité en **rouge**.

Selon le mode de paiement, des vérifications peuvent avoir lieu pour s'assurer que le solde du compte de paiement est suffisant pour supporter le montant à rembourser.

Ce genre de vérification est effectué, par exemple, lorsqu'il s'agit d'un acquéreur différent de Lyra Collect.

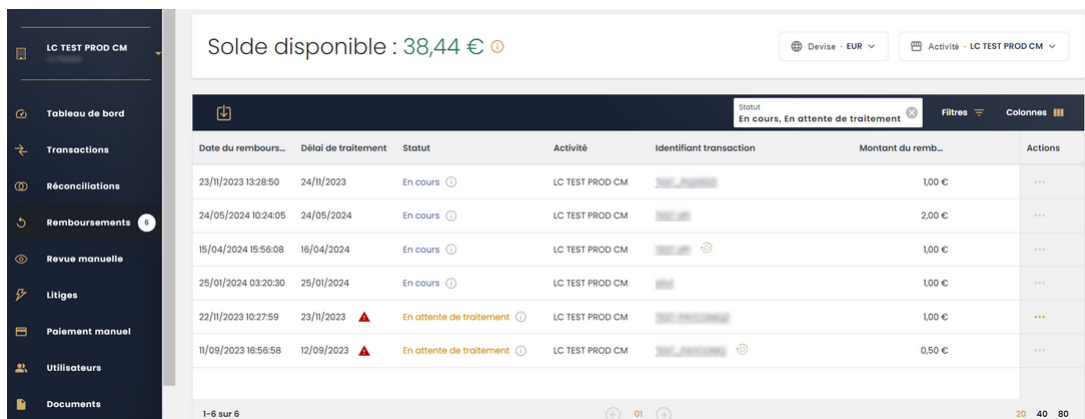
Une fois la demande traitée, le montant du remboursement est déduit du prochain virement de fonds à destination du marchand.

Une icône apparaît tout au long du processus dans la colonne **Numéro de commande** de la transaction initiale. La couleur de l'icône indique l'état du traitement de la demande de remboursement sur cette transaction.

Exemples d'icône



Vous pourrez ensuite retrouver tous vos remboursements dans l'onglet **Remboursements**.



### 4.3. Modifier une transaction

---

Si vous avez souscrit à une offre MarketPlace auprès de LyraCollect, vous devez utiliser l'[API MarketPlace](#) pour modifier vos transactions.


L'option **Modifier** est uniquement disponible pour les paiements ayant un statut :

- Revue manuelle
- Revue manuelle, autorisation en attente
- Autorisation en attente
- Validé, tant que la date de remise n'est pas atteinte.

Pour modifier une transaction Back Office Marchand :

1. Affichez l'onglet **Transactions**.

2. Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** () pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

3. Affichez le **menu contextuel**.

Le menu est accessible via l'icône .

4. Cliquez sur le bouton **Modifier**.

5. Renseignez le nouveau montant.

Le nouveau montant doit être inférieur au montant initial.

6. Spécifiez la date de remise.

Il est possible de modifier la date de remise, de la reculer ou de l'avancer.

- Pour les transactions ayant un statut **Validé** ou **Revue manuelle** la plage possible est calculée en fonction de la durée de validité de l'autorisation. Cette durée dépend du moyen de paiement et du réseau sur lequel a été réalisée la demande d'autorisation.
- Pour les transactions ayant un statut **Revue manuelle, autorisation en attente** ou **Autorisation en attente** vous pouvez renseigner la date de votre choix.

7. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

### 4.4. Dupliquer une transaction

---

Permet de créer une nouvelle transaction aux caractéristiques identiques à la transaction qui a servi de base à la duplication.

Une transaction dupliquée peut être à son tour dupliquée.

Lors de la duplication d'une transaction, une nouvelle demande d'autorisation est effectuée avec le numéro de carte correspondant à la transaction d'origine.

Une transaction doit avoir un des statuts suivants pour pouvoir être dupliquée :

- **Refusé**
- **Expiré**

La duplication de transactions refusées, réalisées avec des cartes Mastercard (Mastercard, Maestro, Mastercard Debit), est interdite lorsque le motif du refus est compris dans la liste ci-dessous:


- 04 - Conserver la carte
- 14 - Numéro de porteur invalide

- 15 - Émetteur de carte inconnu
- 41 - Carte perdue
- 43 - Carte volée
- 54 - Date de validité de la carte dépassée

Pour dupliquer une transaction depuis le Back Office Marchand :

**1.** Affichez l'onglet **Transactions**.

**2.** Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** () pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

**3.** Affichez le **menu contextuel**.

Le menu est accessible via l'icône  .

**4.** Cliquez sur le bouton **Dupliquer**.

**5.** Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

## 4.5. Valider une transaction

---

Si vous avez souscrit à une offre MarketPlace auprès de LyraCollect, vous devez utiliser l'API MarketPlace pour valider vos transactions.

Le mode de validation est automatique pour les paiements immédiats.

Concernant les paiements différés, le marchand peut choisir entre une validation manuelle et automatique.

Si le marchand a opté pour une validation manuelle, il devra valider le paiement ultérieurement dans son Back Office Marchand.


Dans ce cas, la transaction aura comme statut :

- **Revue manuelle** si le délai de remise initial est inférieur à la durée de validité de l'autorisation,
- **Revue manuelle, autorisation en attente** si le délai de remise initial est supérieur à la durée de validité de l'autorisation.

Pour valider une transaction depuis le Back Office Marchand :

1. Affichez l'onglet **Revue manuelle**.

2. Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** () pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

3. Affichez le **menu contextuel**.

Le menu est accessible via l'icône .

4. Cliquez sur le bouton **Valider**.

5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

Après validation,

- le statut d'un paiement avec un délai de remise supérieur à la durée de validité de l'autorisation, est **Autorisation en attente**.
- le statut d'un paiement avec un délai de remise inférieur ou égal à la durée de validité de l'autorisation est **Validé**.

## 4.6. Rejeter une transaction


---

En cas de revue manuelle, le marchand a la possibilité de valider ou de rejeter une transaction.

Pour rejeter une transaction depuis le Back Office Marchand :

1. Affichez l'onglet **Revue manuelle**.

2. Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** () pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

3. Affichez le **menu contextuel**.

Cliquez sur l'icône .

4. Cliquez sur le bouton **Rejeter**.

5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

## 4.7. Annuler une transaction


---

Si vous avez souscrit à une offre MarketPlace auprès de LyraCollect, vous devez utiliser l'[API MarketPlace](#) pour annuler vos transactions.

L'opération **Annuler** est uniquement disponible pour les transactions n'ayant pas été remises.

Pour annuler une transaction :

1. Affichez l'onglet **Transactions**.
2. Sélectionnez la transaction.

Cliquez sur l'icône **Filtres** () pour rechercher la transaction concernée si elle ne figure pas sur la liste des transactions.

3. Affichez le **menu contextuel**.

Cliquez sur l'icône .

4. Cliquez sur le bouton **Annuler**.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer la demande.

Après annulation, le statut du paiement devient **Annulé**



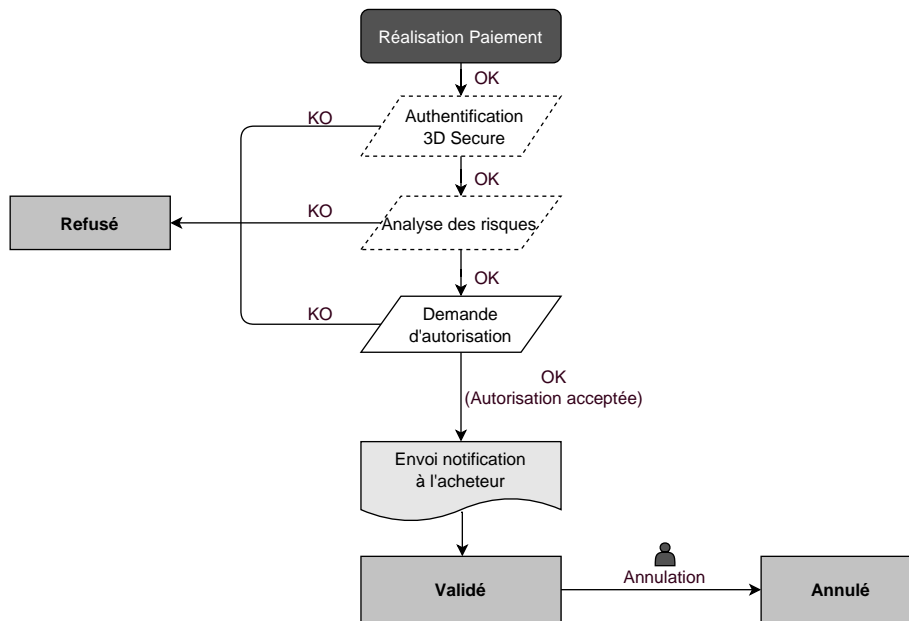
## 5. CYCLE DE VIE DES TRANSACTIONS

Dans tous les schémas suivants, la légende suivante est adoptée :

 Action du marchand nécessaire - manuelle (Back Office Marchand) ou automatique (Web Services)

### 5.1. Mode de validation automatique

#### 5.1.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat



Suite à la demande de paiement, plusieurs contrôles sont automatiquement mis en œuvre :

- Différents contrôles réalisés par la plateforme de paiement (ceux-ci incluent potentiellement les contrôles locaux, les règles de risques configurées par le marchand) ou par un analyseur de risque externe.
- Une demande d'autorisation est également effectuée auprès de la banque de l'acheteur, le jour même de la date de paiement, quelle que soit la date de remise en banque demandée.

Si l'un de ces contrôles échoue, la demande de paiement n'est pas acceptée. L'acheteur est informé du refus à l'écran. Dans le Back Office Marchand, la transaction est consultable avec le statut **Refusé**.

Dans le cas contraire, la transaction prend le statut **Validé**.

L'acheteur est informé de l'acceptation de sa demande de paiement et est destinataire d'un e-mail de confirmation. La transaction partira automatiquement en remise le jour demandé par le marchand.

Dans l'attente de cette remise, le marchand peut modifier la date de remise ainsi que le montant (modification du montant uniquement à la baisse, ce cas correspond à une livraison partielle par le marchand).

Si nécessaire, il peut également annuler la transaction; celle-ci prend alors le statut **Annulé**.

## 5.1.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé

### *Délai de remise inférieur à la durée de validité de l'autorisation*

(voir diagramme cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat).

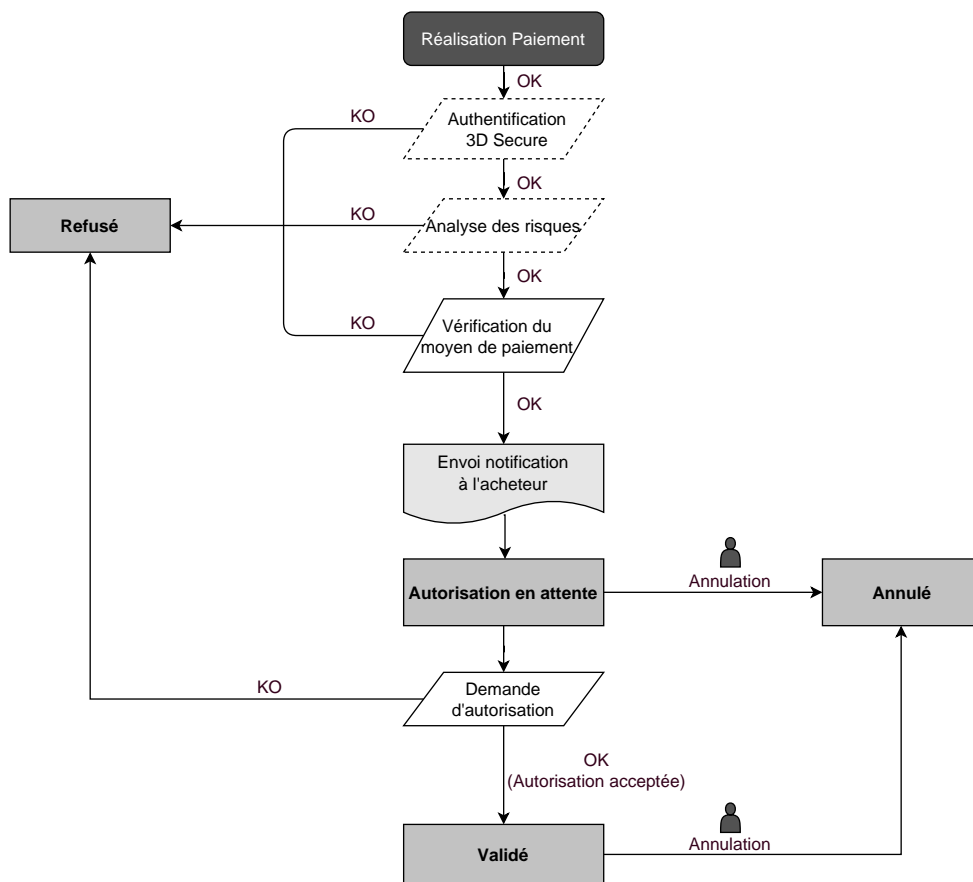
### *Délai de remise supérieur à la durée de validité de l'autorisation*

Toute transaction de paiement comptant différé réalisée avec le mode de validation automatique, et dont la demande de vérification a été réalisée avec succès, est consultable dans le Back Office Marchand avec le statut **Autorisation en attente**.

La demande d'autorisation est automatiquement effectuée :

- fonctionnement par défaut : le jour de la date de remise en banque souhaitée,
- fonctionnement avec autorisation anticipée : selon le moyen de paiement sélectionné, plusieurs jours avant la date de remise souhaitée (voir chapitre [Le service "Autorisations anticipées"](#) à la page 23).

Le diagramme suivant résume les différents statuts d'un paiement différé :



### 5.1.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois

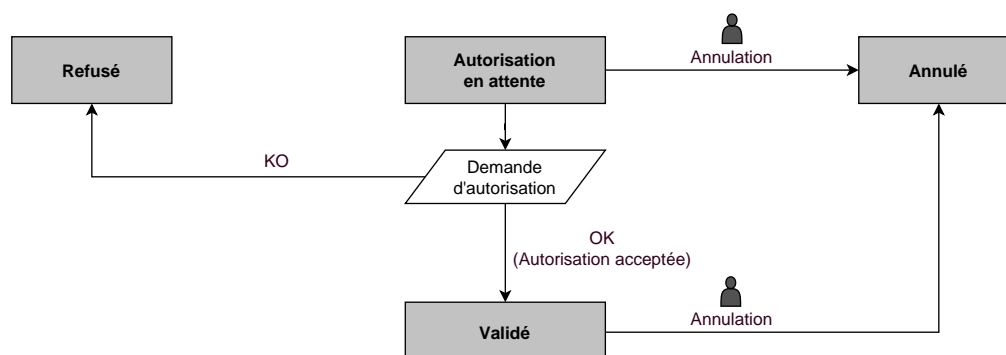
La première échéance du paiement en plusieurs fois se comportera exactement comme une transaction de paiement comptant immédiat ou une transaction de paiement différé selon sa date de remise en banque.

Les échéances suivantes sont par défaut positionnées en statut **Autorisation en attente**. La banque de l'acheteur pourra refuser la demande d'autorisation. La plateforme de paiement informe alors le marchand du refus de la transaction par e-mail.

Les demandes d'autorisation des échéances suivantes sont automatiquement effectuées comme une transaction de paiement différé, donc avec deux dates possibles :

- fonctionnement par défaut : le jour de la date de remise en banque souhaitée,
- fonctionnement avec autorisation anticipée : selon le moyen de paiement sélectionné, plusieurs jours avant la date de remise souhaitée (voir chapitre [Le service "Autorisations anticipées"](#) à la page 23).

Les échéances ultérieures suivent le diagramme d'état suivant (cas d'une demande d'autorisation non rejouée) :



L'annulation d'une échéance n'implique en aucun cas l'annulation des échéances suivantes restant à remettre en banque.

## 5.2. Mode de validation manuelle

### 5.2.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat

Suite à la demande de paiement, des contrôles sont automatiquement mis en œuvre :

- Différents contrôles réalisés par la plateforme de paiement (ceux-ci incluent potentiellement les contrôles locaux, les règles de risques configurées par le marchand ) ou par un analyseur de risque externe.
- Une demande d'autorisation est effectuée auprès de la banque de l'acheteur.

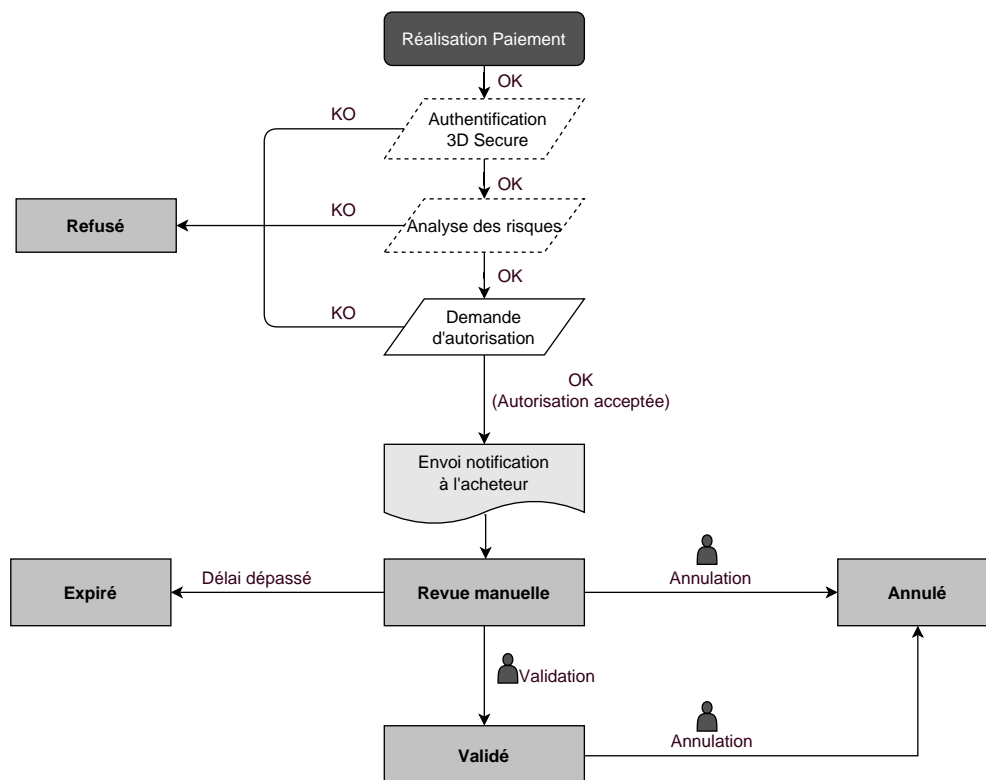
Si l'un de ces contrôles échoue, la demande de paiement n'est pas acceptée. L'acheteur est informé du refus à l'écran. Dans le Back Office Marchand, la transaction est consultable avec le statut **Refusé**.

Dans le cas contraire le paiement est accepté et la transaction est consultable dans le Back Office Marchand avec le statut **Revue manuelle**.

Le marchand doit alors obligatoirement valider la transaction avant la date d'expiration de la demande d'autorisation. Dans le cas contraire, la transaction prend le statut **Expiré** et ne peut plus être remise en banque.

Dès lors qu'une transaction est validée, elle passe en statut **Validé**.

Le marchand peut également annuler la transaction si nécessaire. La transaction prend alors le statut **Annulé**.



## 5.2.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé

### *Délai de remise inférieur à la durée de validité de l'autorisation*

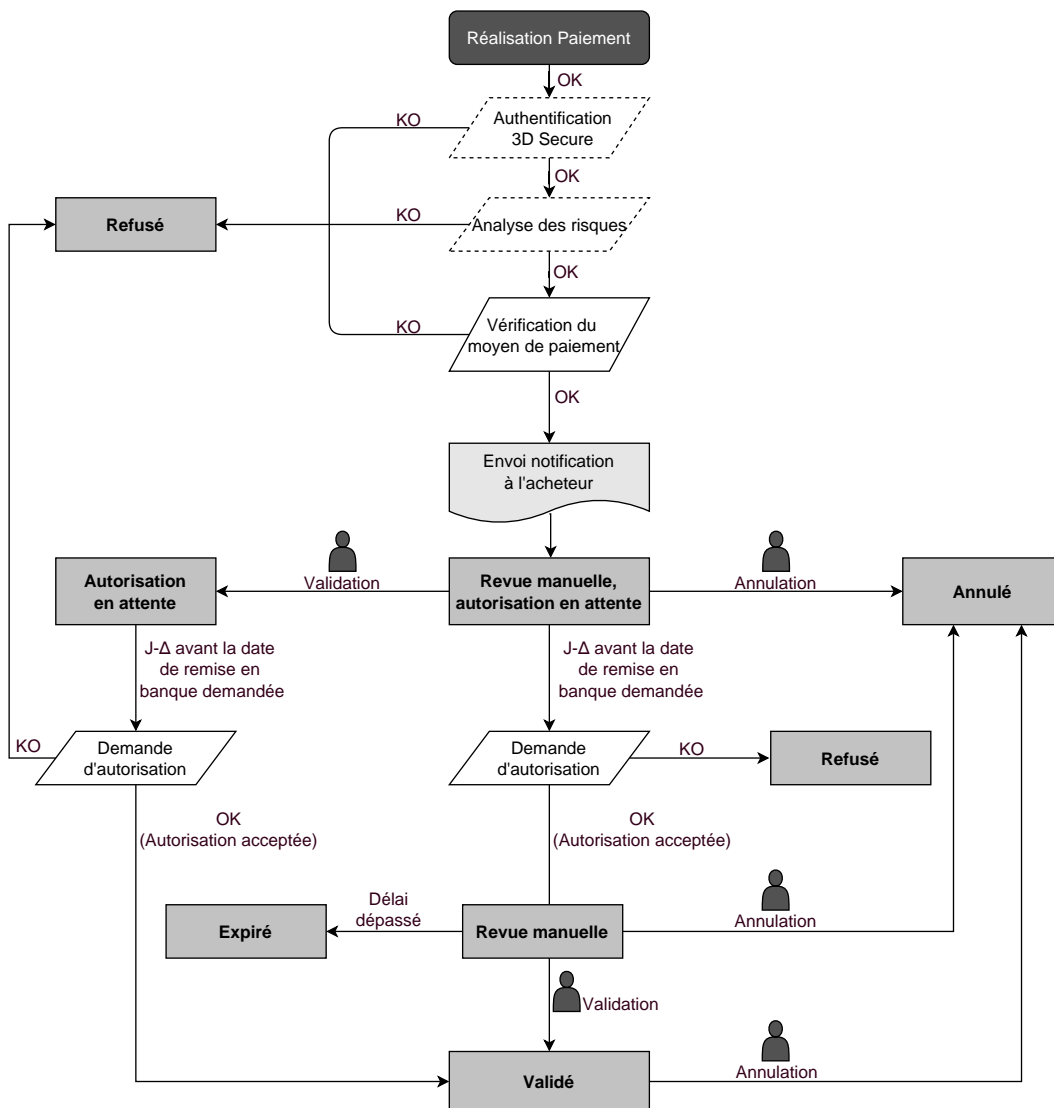
(voir diagramme cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat).

### *Délai de remise supérieur à la durée de validité de l'autorisation*

Toute transaction de paiement comptant différé réalisée avec le mode de validation manuelle et dont la demande d'autorisation à 1 EUR (ou demande de renseignement sur le réseau CB si l'acquéreur le supporte) a été réalisée avec succès, est consultable dans le Back Office Marchand avec le statut **Revue manuelle, autorisation en attente**.

La demande d'autorisation est automatiquement effectuée le jour de la remise en banque demandé, sous réserve que le marchand ait précédemment validé la transaction.

Dans l'attente de la remise, le marchand peut annuler la transaction ou en modifier le montant et/ou la date de remise en banque. Ces transactions suivent le diagramme d'état suivant :

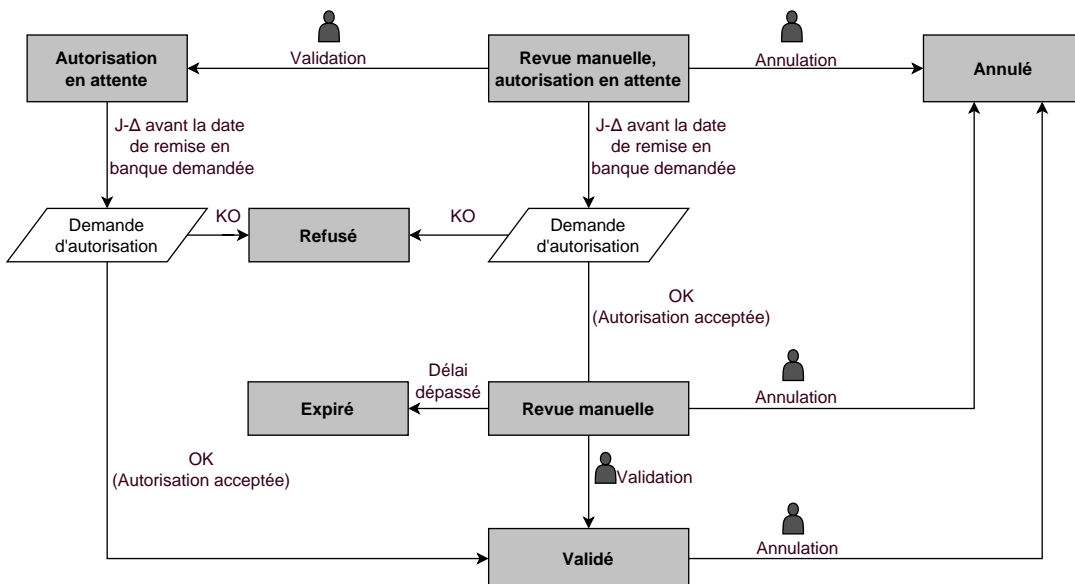


### 5.2.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois

La première échéance du paiement en plusieurs fois se comportera exactement comme une transaction de paiement comptant immédiat ou une transaction de paiement différé, selon la date de remise en banque demandée.

Les échéances suivantes sont par défaut positionnées en statut **Revue manuelle, autorisation en attente** tant que la première échéance n'aura pas été validée par le marchand. Leur bonne fin n'est pas garantie pour le marchand. En effet, la banque de l'acheteur peut refuser la demande d'autorisation.

**La validation de la 1ère échéance vaut validation de toutes les échéances suivantes. Par contre, l'annulation d'une échéance ne vaut pas annulation des échéances ultérieures.**



### 5.3. Le service "Autorisations anticipées"

Ce service permet de réaliser une demande d'autorisation plusieurs jours avant la date de remise souhaitée.

Le délai dépend de la durée de validité de l'autorisation et du moyen de paiement utilisé (voir [durée de validité d'une autorisation](#)).

En cas de refus de l'émetteur pour un motif non frauduleux, un processus automatique réitère les demandes d'autorisation jusqu'à 2 jours avant la date de remise en banque.

Le marchand peut annuler la transaction ou modifier le montant (à la baisse uniquement) et/ou la date de remise à tout moment.

Ce processus s'applique aux :

- Paiements récurrents
- Paiements différés
- Échéances autres que la première, pour un paiement en plusieurs fois.

En cas de refus pour un motif frauduleux la transaction est définitivement refusée.

Ci dessous la liste des motifs frauduleux qui ne permettent pas le rejeu de l'autorisation.

Réseau	Codes retour autorisation	Libellé
CB	03	Accepteur invalide
	04	Conserver la carte
	05	Ne pas honorer
	07	Conserver la carte, conditions spéciales
	12	Transaction invalide
	13	Montant invalide
	14	Numéro de porteur invalide
	15	Emetteur de carte inconnu
	31	Identifiant de l'organisme acquéreur inconnu
	33	Date de validité de la carte dépassée
	34	Suspicion de fraude
	41	Carte perdue
	43	Carte volée
	54	Date de validité de la carte dépassée
	56	Carte absente du fichier
	57	Transaction non permise à ce porteur
	59	Transaction non permise à ce porteur
	63	Règles de sécurité non respectée
	76	Porteur déjà en opposition, ancien enregistrement conservé
80	Le paiement sans contact n'est pas admis par l'émetteur	

Réseau	Codes retour autorisation	Libellé
	81	Le paiement non sécurisé n'est pas admis par l'émetteur
	82	Révocation paiement récurrent pour la carte chez le commerçant ou pour le MCC et la carte
	83	Révocation tous paiements récurrents pour la carte

Contactez [l'administration des ventes](#) si vous souhaitez activer les autorisations anticipées.



## 5.4. Durée de validité d'une demande d'autorisation

Code Réseau	Moyen de paiement	Type de cartes (vads_payment_cards)	Durée de validité d'une autorisation (en jours)
ACCORD	Cartes Cadeau Illicado	ILLICADO	0
ACCORD_SANDBOX	Cartes Cadeau Illicado - Mode sandbox - Mode sandbox	ILLICADO_SB	0
ALIPAY_PLUS	Akulaku PayLater ID	AKULAKU_ID	0
ALIPAY_PLUS	Akulaku PayLater PH	AKULAKU_PH	0
ALIPAY_PLUS	Alipay CN (Chine)	ALIPAY_CN	0
ALIPAY_PLUS	Alipay HK (Hong Kong)	ALIPAY_HK	0
ALIPAY_PLUS	BillEase	BILLEASE	0
ALIPAY_PLUS	Boost	BOOST	0
ALIPAY_PLUS	BPI	BPI	0
ALIPAY_PLUS	Dana	DANA	0
ALIPAY_PLUS	GCash	GCASH	0
ALIPAY_PLUS	Kakao Pay	KAKAOPAY	0
ALIPAY_PLUS	Krevido	KREDIVO_ID	0
ALIPAY_PLUS	Maya	MAYA	0
ALIPAY_PLUS	MPay	MPAY	0
ALIPAY_PLUS	Rabbit LINE Pay	RABBIT_LINE_PAY	0
ALIPAY_PLUS	Touch 'n Go eWallet	TNG	0
ALIPAY_PLUS	Toss Pay	TOSS	0
ALIPAY_PLUS	TrueMoney Wallet	TRUEMONEY	0
ALMA	Alma en 2 fois	ALMA_2X	0
ALMA	Alma en 3 fois	ALMA_3X	0
ALMA	Alma en 4 fois	ALMA_4X	0
ALMA	Alma en 10 fois	ALMA_10X	0
ALMA	Alma en 12 fois	ALMA_12X	0
AMEXGLOBAL	American Express	AMEX	7
APPLE PAY	Paiement par Wallet Apple Pay	APPLE_PAY	Selon la carte de paiement
AURORE	Carte Cpay	AURORE-MULTI	29
BIZUM	Bizum	BIZUM	0
CB	CB	CB	7

Code Réseau	Moyen de paiement	Type de cartes (vads_payment_cards)	Durée de validité d'une autorisation (en jours)
CB	Carte virtuelle e-Carte Bleue	E-CARTEBLEUE	7
CB	Maestro	MAESTRO	30
CB	Mastercard	MASTERCARD	7
CB	Visa	VISA	7
CB	Visa Electron	VISA_ELECTRON	7
CB	VPay	VPAY	7
CB	Carte Titre-Restaurant Bimpli (ex Apetiz)	APETIZ	7
CB	Carte Titre-Restaurant Chèque Déjeuner	CHQ_DEJ	7
CB	Titre-Restaurant Mastercard 1 <sup>ère</sup> génération	EDENRED	7
CB	Carte Titre-Restaurant Sodexo	SODEXO	7
COFIDIS	Cofidis en 3 fois (France)	COFIDIS_3X_FR	6
COFIDIS	Cofidis en 4 fois (France)	COFIDIS_4X_FR	6
COFIDIS	Cofidis en 5 ou 12 fois (France)	COFIDIS_LOAN_CB	6
COFIDIS	Cofidis Pay (France)	COFIDIS_PAY_FR	6
COFIDIS	Cofidis en 10 ou 60 fois (France)	COFIDIS_LOAN_FR	6
COFIDIS	Cofidis Pay Later (France)	COFIDIS_DFPAY_FR	15/30/45
COFIDIS	Cofidis en 4 fois (Espagne)	COFIDIS_4X_ES	6
COFIDIS	Cofidis en 5 ou 12 fois (Espagne)	COFIDIS_LOAN_ES	6
CONECs	Carte Titre-Restaurant Bimpli (ex Apetiz)	APETIZ	30
CONECs	Carte Titre-Restaurant Chèque Déjeuner	CHQ_DEJ	30
CONECs	Carte Titre-Restaurant Conecs	CONECs	30
CONECs	Carte Titre-Restaurant Sodexo	SODEXO	30
CVCONNECT	Chèque-Vacances Connect	CVCO	6
DFS	Diners Club	DINERS	28
DFS	Discover	DISCOVER	28
EDENRED	Ticket EcoChèque Edenred	EDENRED_EC	0

Code Réseau	Moyen de paiement	Type de cartes (vads_payment_cards)	Durée de validité d'une autorisation (en jours)
EDENRED	Ticket Compliments Edenred	EDENRED_TC	0
EDENRED	Ticket Restaurant Edenred	EDENRED_TR	0
EDENRED	Ticket Sport & Culture Edenred	EDENRED_SC	0
FLOA	Floa en 3 fois	FLOA_3X	7
FLOA	Floa en 4 fois	FLOA_4X	7
FLOA	Floa en 10 fois	FLOA_10X	7
FLOA	Floa Pay Later	FLOA_PAYLATER	30
FRANFINANCE	Paiement en 3X Franfinance	FRANFINANCE_3X	0
FRANFINANCE	Paiement en 4X Franfinance	FRANFINANCE_4X	0
FRANFINANCE_SB	Paiement en 3X Franfinance - Mode sandbox	FRANFINANCE_3X	0
FRANFINANCE_SB	Paiement en 4X Franfinance - Mode sandbox	FRANFINANCE_4X	0
FULLCB	Paiement en 3x sans frais par BNPP PF	FULLCB3X	7
FULLCB	Paiement en 4x sans frais par BNPP PF	FULLCB4X	7
GATECONEX	Bancontact	BANCONTACT	30
GATECONEX	Diners Club	DINERS	3
GATECONEX	Discover	DISCOVER	5
GATECONEX	Carte virtuelle e-Carte Bleue	E-CARTEBLEUE	7
GATECONEX	Maestro	MAESTRO	30
GATECONEX	Mastercard	MASTERCARD	7
GATECONEX	Visa	VISA	7
GATECONEX	Visa Electron	VISA_ELECTRON	7
GATECONEX	VPay	VPAY	7
GICC_DINERS	Diners Club	DINERS	3
GICC_DINERS	Discover	DISCOVER	5
GICC_MAESTRO	Bancontact	BANCONTACT	30
GICC_MAESTRO	Maestro	MAESTRO	30
GICC_MASTERCARD	Mastercard	MASTERCARD	7

Code Réseau	Moyen de paiement	Type de cartes (vads_payment_cards)	Durée de validité d'une autorisation (en jours)
GICC_VISA	Visa	VISA	7
GICC_VISA	Visa Electron	VISA_ELECTRON	7
GICC_VISA	VPay	VPAY	7
GOOGLEPAY	Paiement par Wallet Google Pay	GOOGLEPAY	Selon la carte de paiement
IP	Virement bancaire	IP_WIRE	90
IP	Virement bancaire instantané	IP_WIRE_INST	0
JCB	JCB	JCB	7
LYRA_COLLECT_PPRO	Alipay	ALIPAY	0
LYRA_COLLECT_PPRO	Bancontact	BANCONTACT	0
LYRA_COLLECT_PPRO	iDeal Internet Banking	IDEAL	0
LYRA_COLLECT_PPRO	Multibanco	MULTIBANCO	0
LYRA_COLLECT_PPRO	MyBank	MYBANK	0
LYRA_COLLECT_PPRO	Przelewy24	PRZELEWY24	0
LYRA_COLLECT_PPRO	UnionPay	UNION_PAY	0
LYRA_COLLECT_PPRO	WeChat	WECHAT	0
MULTIBANCO	MB Reference	MULTIBANCO	0
MULTIBANCO	MB Way	MB_WAY	0
ONEY_API	Paiement 3x 4x Oney	ONEY_3X_4X	0
ONEY_API	Paiement 10x 12x Oney	ONEY_10X_12X	0
ONEY_API	Paiement Oney Pay Later	ONEY_PAYLATER	0
ONEY_API	Cartes Enseignes partenaires d'Oney.	ONEY_ENSEIGNE	0
ONEY_API_SANDBOX	Paiement 3x 4x Oney en mode sandbox	ONEY_3X_4X	0
ONEY_API_SANDBOX	Paiement 10x 12x Oney en mode sandbox	ONEY_10X_12X	0
ONEY_API_SANDBOX	Paiement Oney Pay Later en mode sandbox	ONEY_PAYLATER	0
ONEY_API_SANDBOX	Cartes Enseignes partenaires d'Oney en mode sandbox.	ONEY_ENSEIGNE	0
ONEY_SANDBOX	FacilyPay Oney - Mode sandbox	ONEY_SANDBOX	255
ONEY	FacilyPay Oney	ONEY	255
PAYDIREKT_V2	PayDirekt	PAYDIREKT	7

Code Réseau	Moyen de paiement	Type de cartes (vads_payment_cards)	Durée de validité d'une autorisation (en jours)
PAYCONIQ	Payconiq	PAYCONIQ	0
PAYPAL	PayPal	PAYPAL	3
PAYPAL	PayPal Pay Later	PAYPAL_BNPL	3
PAYPAL_SB	PayPal - Mode sandbox	PAYPAL_SB	3
PAYPAL_SB	PayPal Pay Later - Mode sandbox	PAYPAL_BNPL_SB	3
PLANET_DCC	MASTERCARD	MASTERCARD	0
PLANET_DCC	VISA	VISA	0
POSTFINANCEV2	PostFinance	POSTFINANCE	1
POSTFINANCEV2	PostFinance E-finance	POSTFINANCE_EFIN	1
REDSYS_REST	American Express	AMEX	28
REDSYS_REST	Diners Club	DINERS	28
REDSYS_REST	JCB	JCB	28
REDSYS_REST	Maestro	MAESTRO	28
REDSYS_REST	Mastercard	MASTERCARD	28
REDSYS_REST	Visa	VISA	28
REDSYS_REST	Visa Electron	VISA_ELECTRON	28
SAMSUNG PAY	Paiement par Wallet Samsung Pay	SAMSUNG_PAY	Selon la carte de paiement
SEPA	Prélèvement Bancaire SEPA DIRECT DEBIT	SDD	15
NPCIUPI	BHIM UPI	UPI	0
WECHAT_PAY	WeChat Pay	WECHAT	0

## 6. OBTENIR DE L'AIDE

---

Vous cherchez de l'aide ? Consultez [notre FAQ](#).

Pour toute question, contactez [le support technique](#).

Pour faciliter le traitement de vos demandes, préparez votre code client (Exemple : **CLXXXXX**, **MKXXXXX** ou **AGXXXXX**).

Cette information est disponible dans le Back Office Marchand en haut du menu.