



SOLUTION COLLECT

Gestion des transactions

Manuel d'utilisation du Back Office

Version du document 1.0

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| 1. HISTORIQUE DU DOCUMENT..... | 3 |
| 2. TUTORIEL VIDÉO..... | 4 |
| 3. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND..... | 5 |
| 4. CONSULTER L'ONGLET TRANSACTIONS..... | 6 |
| 4.1. Consulter les transactions sur une période..... | 6 |
| 4.2. Rechercher des transactions via l'outil Filtres..... | 7 |
| 4.3. Trier le résultat d'une recherche de transactions..... | 8 |
| 4.4. Personnaliser l'affichage des colonnes..... | 8 |
| 5. EFFECTUER UNE OPÉRATION SUR UNE TRANSACTION..... | 10 |
| 5.1. Consulter le détail d'une transaction..... | 10 |
| 5.2. Initier une demande de remboursement..... | 12 |
| 5.3. Modifier une transaction..... | 14 |
| 5.4. Dupliquer une transaction..... | 15 |
| 5.5. Valider une transaction..... | 16 |
| 5.6. Rejeter une transaction..... | 16 |
| 5.7. Annuler une transaction..... | 17 |
| 6. CYCLE DE VIE DES TRANSACTIONS..... | 18 |
| 6.1. Mode de validation automatique..... | 18 |
| 6.1.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat..... | 18 |
| 6.1.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé..... | 19 |
| 6.1.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois..... | 20 |
| 6.2. Mode de validation manuelle..... | 21 |
| 6.2.1. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat..... | 21 |
| 6.2.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé..... | 22 |
| 6.2.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois..... | 23 |
| 6.3. Le service "Autorisations anticipées"..... | 24 |
| 6.4. Durée de validité d'une demande d'autorisation..... | 25 |
| 7. OBTENIR DE L'AIDE..... | 28 |

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

| Version | Auteur | Date | Commentaire |
|---------|--------------|------------|---|
| 1.1 | Lyra Collect | 26/01/2024 | <ul style="list-style-type: none">Mise à jour "Consulter l'onglet Transactions"Mise à jour "Effectuer une opération sur une transaction" |
| 1.0 | Lyra Collect | 03/06/2022 | Version initiale |

Ce document et son contenu sont strictement confidentiels. Il n'est pas contractuel. Toute reproduction et/ou distribution de tout ou partie de ce document ou de son contenu à une entité tierce sont strictement interdites ou sujettes à une autorisation écrite préalable de Lyra Collect. Tous droits réservés.

2. TUTORIEL VIDÉO



3. SE CONNECTER AU BACK OFFICE MARCHAND

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

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

Lyra
Collect

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**.

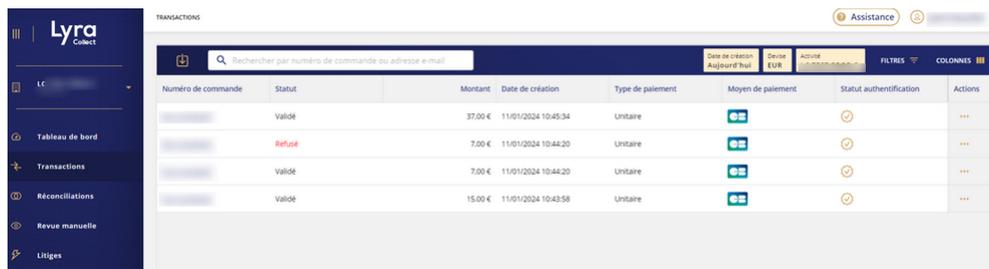
Attention aux erreurs de saisie répétées, vous ne disposez que d'un nombre limité de tentatives avant le blocage définitif de votre compte.

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.

4. CONSULTER L'ONGLET TRANSACTIONS



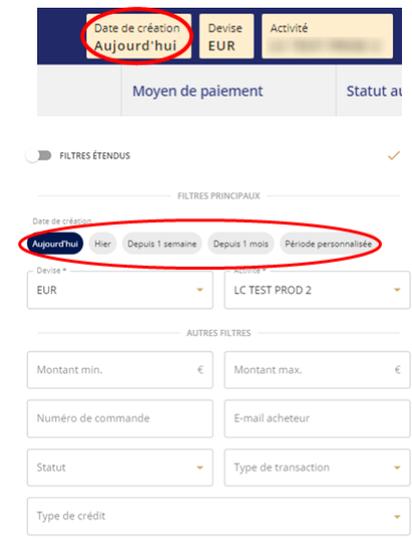
The screenshot shows the 'TRANSACTIONS' page in the Lyra Connect interface. It features a search bar at the top, a table of transactions, and a sidebar with navigation options. The table has columns for 'Numéro de commande', 'Statut', 'Montant', 'Date de création', 'Type de paiement', 'Moyen de paiement', 'Statut authentification', and 'Actions'. The data rows show various transaction statuses like 'Validé', 'Refuse', and 'Validé' with corresponding amounts and dates.

| Numéro de commande | Statut | Montant | Date de création | Type de paiement | Moyen de paiement | Statut authentification | Actions |
|--------------------|--------|---------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------------|---------|
| | Validé | 37,00 € | 11/01/2024 10:45:34 | Unitaire | | ✓ | ... |
| | Refuse | 7,00 € | 11/01/2024 10:44:20 | Unitaire | | ✓ | ... |
| | Validé | 7,00 € | 11/01/2024 10:44:20 | Unitaire | | ✓ | ... |
| | Validé | 15,00 € | 11/01/2024 10:43:58 | Unitaire | | ✓ | ... |

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).

4.1. 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.



The screenshot shows the filter configuration for transactions. At the top, there are buttons for 'Date de création', 'Devise', and 'Activité'. Below these are buttons for 'Moyen de paiement' and 'Statut au'. A section titled 'FILTRES ÉTENDUS' is expanded, showing 'FILTRES PRINCIPAUX' with a 'Date de création' dropdown menu. The 'Date de création' menu is open, showing options: 'Aujourd'hui', 'Hier', 'Depuis 1 semaine', 'Depuis 1 mois', and 'Période personnalisée'. Below this are sections for 'AUTRES FILTRES' including 'Devise', 'LC TEST PROD 2', 'Montant min.', 'Montant max.', 'Numéro de commande', 'E-mail acheteur', 'Statut', 'Type de transaction', and 'Type de crédit'.

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 .

4.2. Rechercher des transactions via l'outil Filtres

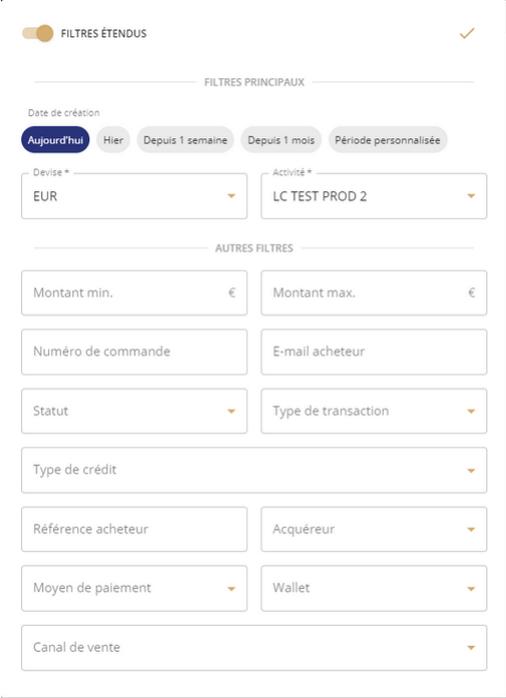
Pour obtenir davantage de précisions dans votre recherche de transactions, l'outil **Filtres** () est à votre disposition.

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**

La fenêtre de choix des filtres s'affiche.



2. Sélectionnez les filtres souhaités

Cliquez sur **FILTRES ÉTENDUS** pour afficher plus de choix :

- La **Date** et/ou l'**Heure** de création de la ou les transactions.
Recherchez des transactions sur une période 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.
 - Annulé
 - Autorisation en attente
 - En cours
 - En erreur
 - Expiré
 - Refusé
 - Revue manuelle
 - Revue manuelle, autorisation en attente
 - Transaction non aboutie
 - Validé
- Le **Type de crédit**.
- Le **Type de transaction** et/ou l'**Acquéreur**.

- Le **Moyen de paiement** et le **Wallet**.

- Le **Canal de vente**.

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.

4.3. 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

| Numéro de commande | Statut | Montant | Date de création | Type de paiement | Moyen de paiement | Statut authentification | 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 | | | ... |

4.4. 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 ✓

5. EFFECTUER UNE OPÉRATION SUR UNE TRANSACTION

5.1. 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 chapitre [Rechercher des transactions via l'outil Filtres](#) à la page 7).

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. |
| Refusé | Le paiement a été refusé. |
| Revue manuelle | Le paiement est en attente de validation de la part du marchand. |

| Statut | Description |
|--|---|
| | 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 en cascade.
 - **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

Identité

Nom
Dupont Benoit

E-mail acheteur
[redacted]

Référence acheteur
.

Téléphone
0657456187

Téléphone mobile
.

Facturation

Qualité
.

Raison sociale
.

Adresse
11 rue du gorp
31000 Toulouse

Pays
France

Livraison

Type de retrait
Retrait en point relais

Mode de livraison
.

Transporteur
.

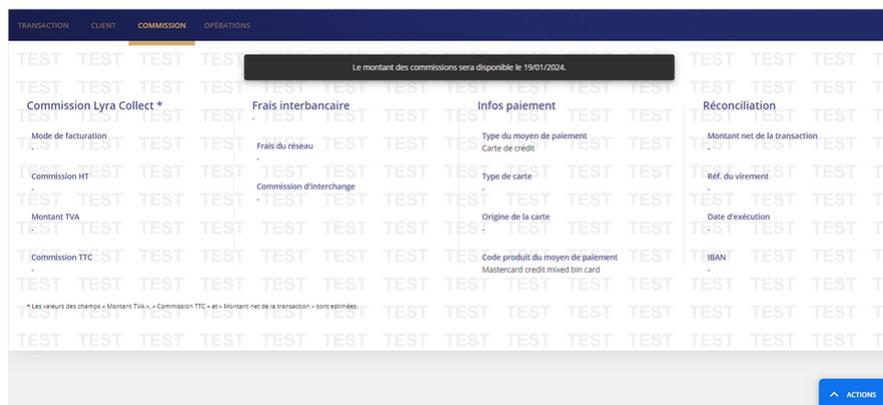
Nom associé à la livraison
De Mars Pierrette

Adresse
45 Boulevard Victor
75000 Paris

Pays
.

ACTIONS

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.



5.2. 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.

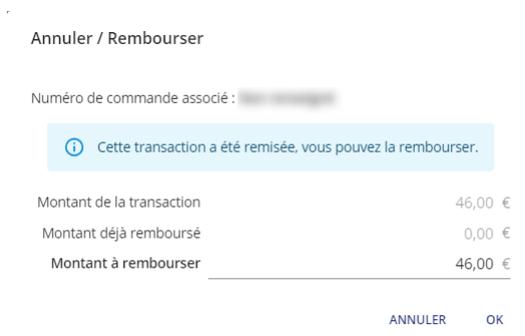
3. Affichez le **menu contextuel**.

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**.

REMBOURSEMENTS

Solde disponible : 0,00 €

Devises : EUR

Activité : [dropdown]

| Date du remboursement | Délai de traitement | Statut | Activité | Identifiant transaction | Montant du remboursement |
|------------------------|---------------------|--------------------------|----------|-------------------------|--------------------------|
| 16:35:49 | N/A | traitement | | //-1985 | 86,95 € |
| 23/11/2020 16:34:31 | N/A | Refusé | | 77-1985 | 0,05 € |
| 09/10/2020 13:32:39 | N/A | En attente de traitement | | 77-1985 | 1,99 € |
| 09/10/2020 13:17:16 | N/A | Refusé | | 77-1985 | 0,01 € |
| 18/09/2020 09:11:38 | N/A | En cours | | 77-1985 | 10,35 € |

1-5 SUR 5

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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**.

5.6. 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.

5.7. 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**

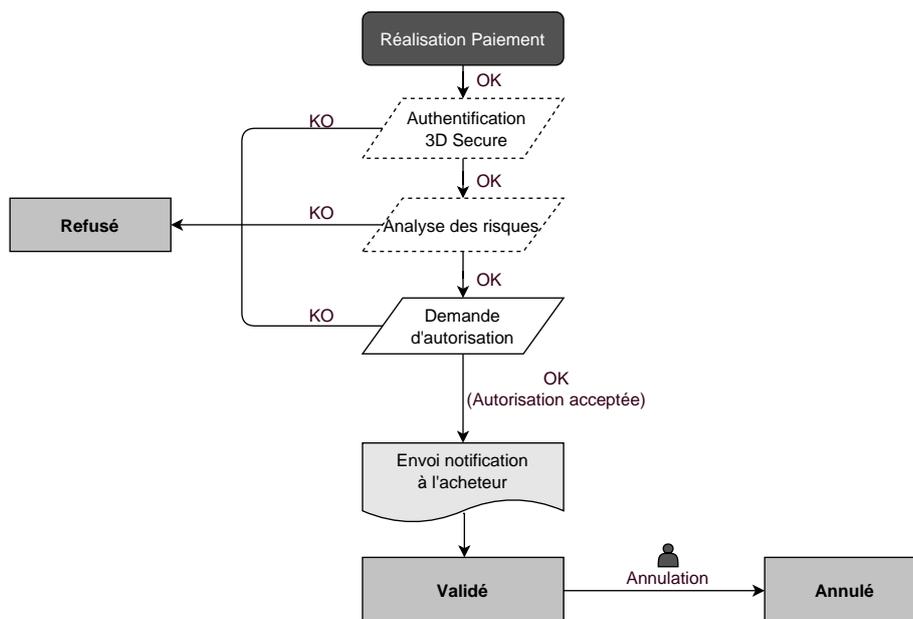
6. CYCLE DE VIE DES TRANSACTIONS

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

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

6.1. Mode de validation automatique

6.1.1. 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**.

6.1.2. 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).

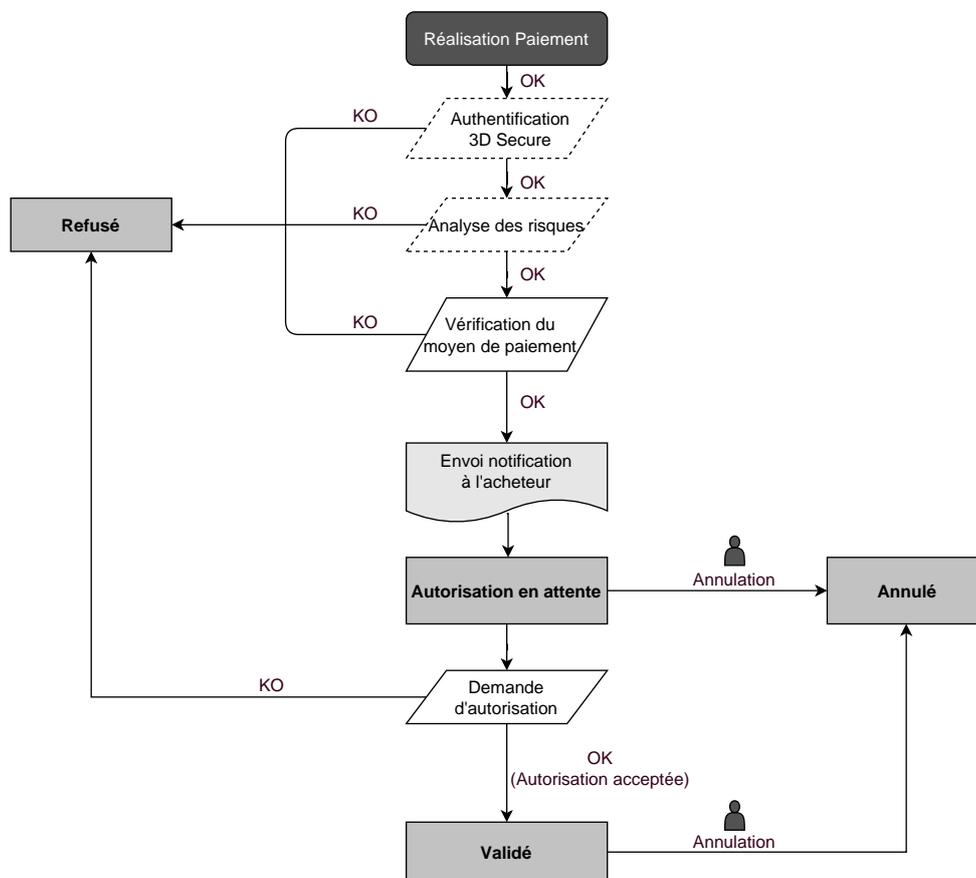
Délai de remise supérieur à la durée de validité de l'autorisation

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, à J-Δ avant la date de remise en banque souhaitée (voir chapitre [Le service "Autorisations anticipées"](#) à la page 24).

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



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

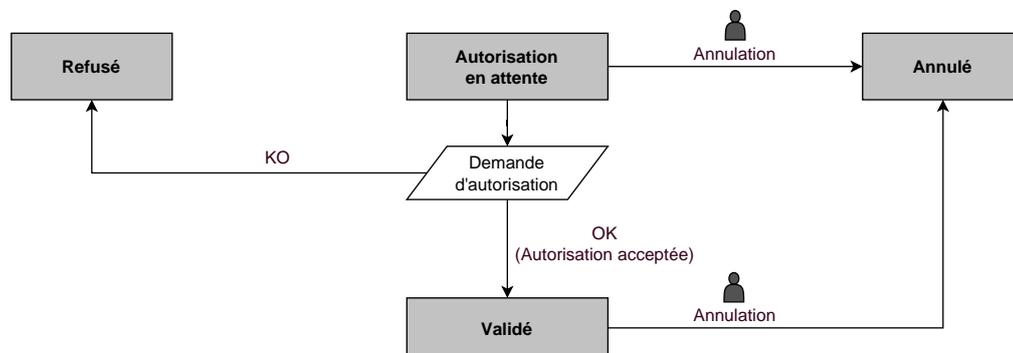
La première échéance du paiement en plusieurs fois se comportera exactement comme une transaction de paiement comptant immédiat ou une transaction de paiement différé selon sa date de remise en banque.

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, à J-Δ avant la date de remise en banque souhaitée (voir chapitre [Le service "Autorisations anticipées"](#) à la page 24).

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.

6.2. Mode de validation manuelle

6.2.1. 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.

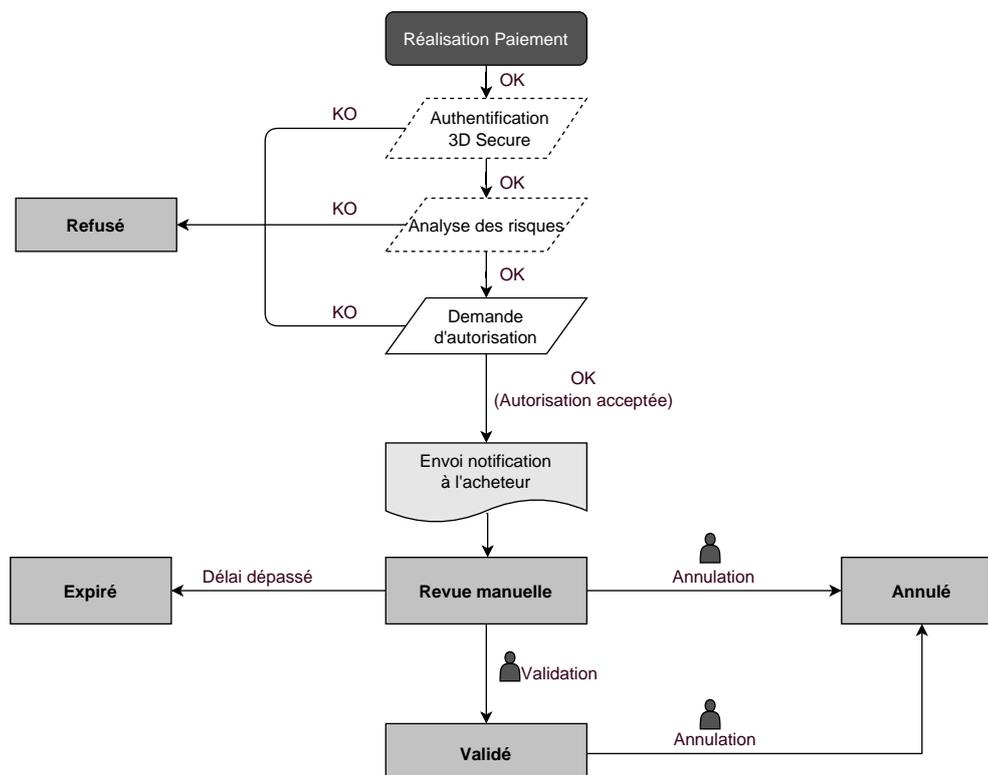
Si l'un de ces contrôles échoue, la demande de paiement n'est pas acceptée. L'acheteur est informé du refus à l'écran. Dans le Back Office Marchand, la transaction est consultable avec le statut **Refusé**.

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**.



6.2.2. Cycle de vie d'une transaction de paiement comptant différé

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

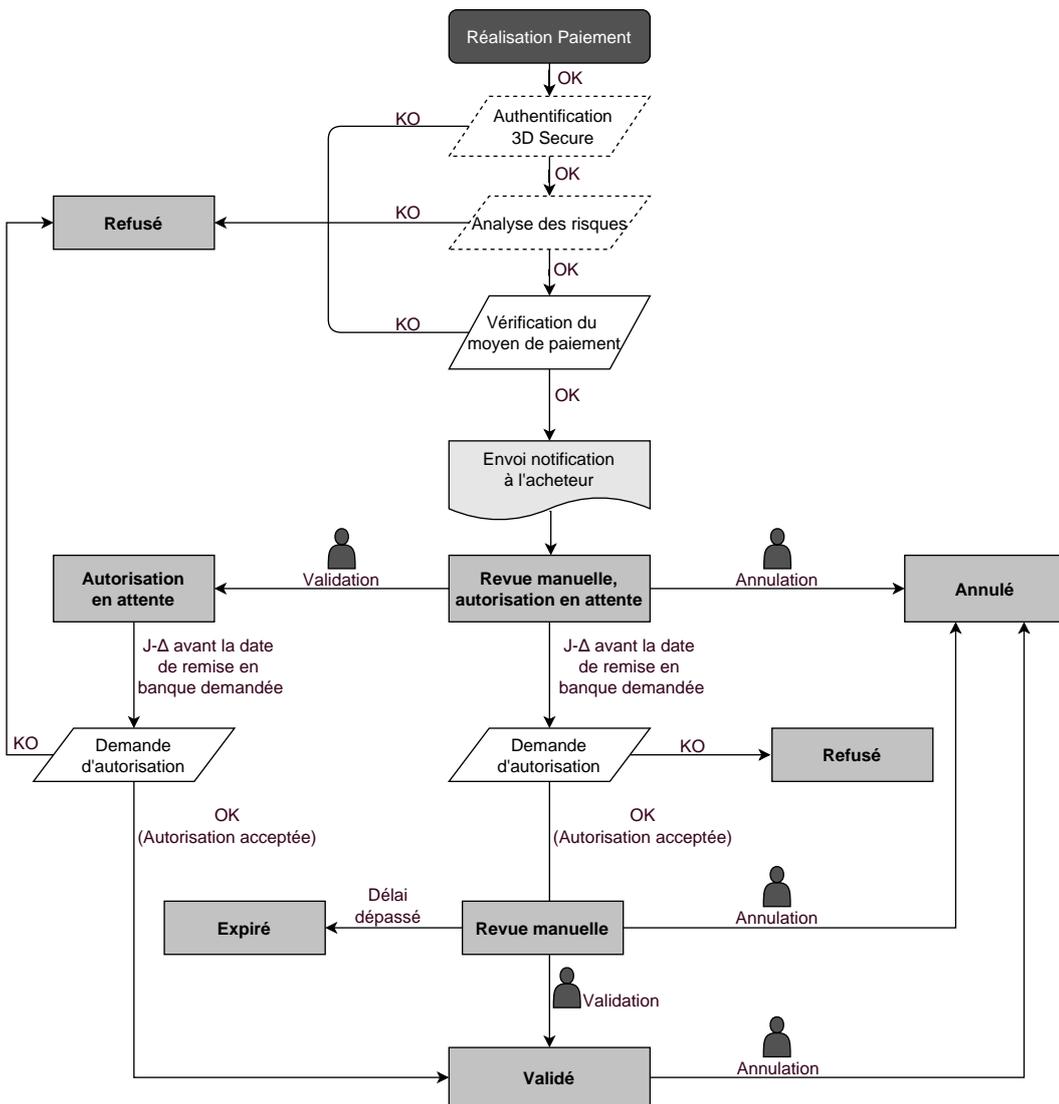
(voir diagramme cycle de vie d'une transaction de paiement comptant immédiat).

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 :

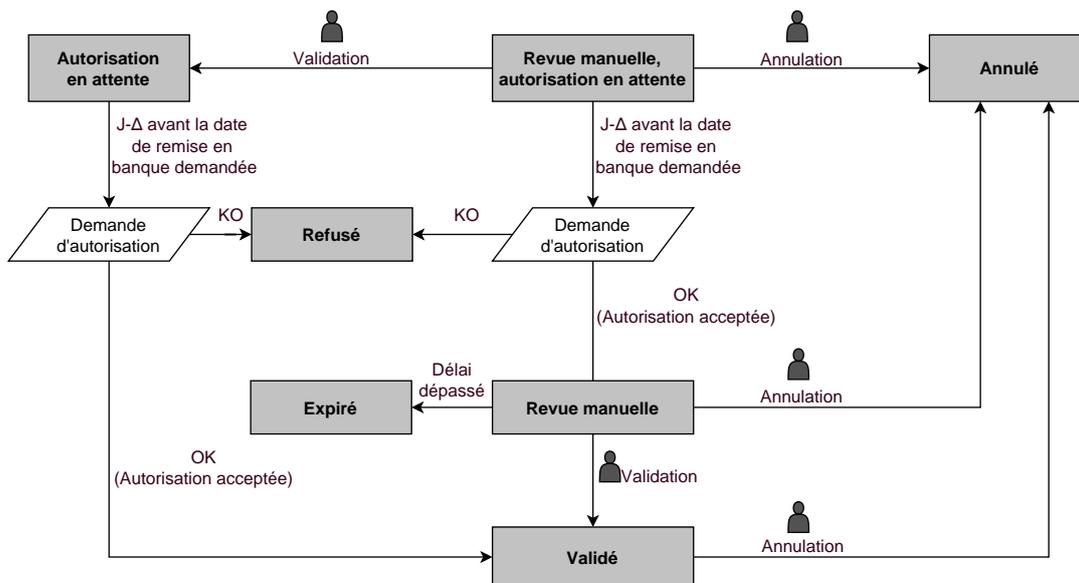


6.2.3. Cycle de vie d'une transaction de paiement en plusieurs fois

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.



6.3. Le service "Autorisations anticipées"

Ce service permet le déclenchement de l'autorisation à J-Δ (voir [durée de validité d'une autorisation](#) pour chaque moyen de paiement) avant la date de remise en banque souhaitée.

En cas de refus, exclusivement pour un motif non frauduleux, par la banque émettrice, un processus réitère automatiquement les demandes d'autorisation, et ce jusqu'à 2 jours avant la date de remise en banque souhaitée.

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

Ce processus s'applique :

- aux paiements récurrents
- aux paiements différés
- aux échéances autres que la première, pour un paiement en plusieurs fois.

En cas de refus pour un motif frauduleux la transaction est considérée comme 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 |
| 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.

6.4. 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 |
| 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 | 0 |
| AURORE | Carte Cpay | AURORE-MULTI | 29 |
| CB | CB | CB | 7 |
| 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 ^{ère} génération | EDENRED | 7 |
| CB | Carte Titre-Restaurant Sodexo | SODEXO | 7 |
| CONEC | Carte Titre-Restaurant Bimpli (ex Apetiz) | APETIZ | 30 |
| CONEC | Carte Titre-Restaurant Chèque Déjeuner | CHQ_DEJ | 30 |
| CONEC | Carte Titre-Restaurant Conecs | CONEC | 30 |
| CONEC | Carte Titre-Restaurant Sodexo | SODEXO | 30 |
| CVCONNECT | Chèque-Vacances Connect | CVCO | 6 |
| DINERS | Diners Club | DINERS | 3 |
| DINERS | Discover | DISCOVER | 5 |
| EDENRED | Ticket EcoChèque Edenred | EDENRED_EC | 0 |
| EDENRED | Ticket Compliments Edenred | EDENRED_TC | 0 |
| EDENRED | Ticket Restaurant Edenred | EDENRED_TR | 0 |
| EDENRED | Ticket Sport & Culture Edenred | EDENRED_SC | 0 |
| 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 |

| Code Réseau | Moyen de paiement | Type de cartes (vads_payment_cards) | Durée de validité d'une autorisation (en jours) |
|-------------------|--|--|---|
| 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 |
| GICC_VISA | Visa | VISA | 7 |
| GICC_VISA | Visa Electron | VISA_ELECTRON | 7 |
| GICC_VISA | VPay | VPAY | 7 |
| GOOGLEPAY | Paiement par Wallet Google Pay | GOOGLEPAY | 0 |
| 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 | Giropay | GIROPAY | 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 | Sofort Banking | SOFORT_BANKING | 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 |
| PAYCONIQ | Payconiq | PAYCONIQ | 0 |
| PAYPAL | PayPal | PAYPAL | 3 |
| PAYPAL_SB | PayPal - Mode sandbox | PAYPAL_SB | 3 |
| PLANET_DCC | MASTERCARD | MASTERCARD | 0 |
| PLANET_DCC | VISA | VISA | 0 |

| Code Réseau | Moyen de paiement | Type de cartes (vads_payment_cards) | Durée de validité d'une autorisation (en jours) |
|----------------------|---|--|--|
| POSTFINANCEV2 | PostFinance | POSTFINANCE | 1 |
| POSTFINANCEV2 | PostFinance E-finance | POSTFINANCE_EFIN | 1 |
| PRESTO | Solution de crédit en ligne Presto de Cetelem. | PRESTO | 0 |
| SEPA | Prélèvement Bancaire SEPA DIRECT DEBIT | SDD | 15 |
| NPCIUPI | BHIM UPI | UPI | 0 |

7. OBTENIR DE L'AIDE

Vous cherchez de l'aide ? Consultez notre FAQ :

<https://docs.lyra.com/fr/collect/faq/faq-homepage.html>

Pour toute question technique ou demande d'assistance, 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.