



SOLUTION COLLECT

FAQ

Version du document 25.25

Sommaire

1. CONNEXION BACK OFFICE.....	10
1.1. Ma première connexion sur le Back Office Marchand.....	10
1.2. J'ai oublié mon mot de passe.....	11
1.3. E-mail de réinitialisation de mot de passe non reçu.....	12
1.4. Accéder à mon Back Office Expert.....	12
1.5. Identification incorrecte.....	13
1.6. Créer, modifier ou supprimer un utilisateur.....	13
2. GESTION DES TRANSACTIONS.....	14
2.1. Annuler une transaction.....	14
2.2. Rembourser une transaction depuis le Back Office Marchand.....	15
2.3. Analyser un paiement refusé.....	17
2.3.1. Comprendre un refus lié à la demande d'autorisation.....	17
2.3.2. Comprendre un refus lié à l'authentification.....	17
2.3.3. Comprendre un refus lié à la gestion des risques.....	18
2.4. Récupérer une vente après un paiement refusé.....	19
2.5. Preuve d'un paiement refusé.....	19
2.6. Paiement présenté mais non crédité.....	20
2.7. Décalage horaire constaté sur le Back Office.....	20
2.8. L'acheteur non remboursé après une annulation.....	20
2.9. Rembourser sans la transaction d'origine.....	21
2.10. Activer le rapprochement bancaire sur contrat CB.....	21
2.11. Qu'est ce qu'un impayé?.....	21
2.12. Quand parle t-on d'impayé ?.....	21
2.13. Que faire en cas d'impayé ?.....	22
2.14. Suivre un impayé ou répondre à une demande depuis le Back Office Marchand.....	22
2.15. Savoir si ma contestation est acceptée ou refusée.....	22
2.16. Je consulte mes relevés et factures.....	23
2.17. Modifier le libellé sur le relevé de l'acheteur.....	23
2.18. Erreur remboursement sur une transaction Alma.....	23
2.19. Annuler un remboursement présenté.....	24
2.20. Paiement accepté mais transaction annulée.....	24
2.21. Connaître le nom du titulaire carte.....	24
2.22. Remise en banque d'un paiement par wallet.....	25
2.23. Création de l'alias refusée.....	25
2.24. Modifier un abonnement qui a débuté.....	25
2.25. Différencier paiements et remboursements sur le Back Office Expert.....	26
2.26. Champ titulaire de la carte introuvable.....	26
2.27. Exécuter l'URL de notification non disponible dans la liste déroulante.....	26
2.28. Bloquer les paiements en provenance de certains pays.....	26

2.29. Problème visualisation ticket PDF.....	27
2.30. Cas des transactions "À valider".....	27
2.31. Cas des autres paiements si refus paiement en plusieurs fois.....	28
2.32. Représenter un paiement refusé différé ou en plusieurs fois.....	28
2.33. Avoir statut final dans les JT.....	28
2.34. Identifier la provenance d'un virement SEPA.....	29

3. PARAMÉTRAGE BOUTIQUE.....30

3.1. Personnaliser la page de paiement.....	30
3.2. Créer une règle de notification personnalisée.....	30
3.3. Les différents types de notifications.....	31
3.3.1. Appel URL de notification.....	31
3.3.2. E-mail envoyé au marchand.....	34
3.3.3. E-mail envoyé à l'acheteur.....	36
3.3.4. SMS envoyé au marchand.....	37
3.3.5. SMS envoyé à l'acheteur.....	38
3.3.6. Message WhatsApp envoyé au marchand.....	39
3.4. Notifier l'acheteur d'une annulation.....	39
3.5. Être notifié d'un paiement réalisé depuis un ordre de paiement.....	39
3.6. Être notifié d'un paiement réalisé depuis le formulaire de collecte de données.....	40
3.7. Être notifié d'un paiement créé en validation manuelle par la gestion des risques.....	40
3.8. Recevoir un e-mail en cas de dysfonctionnement.....	41
3.9. Recevoir un e-mail en cas d'échéance d'un paiement en plusieurs fois acceptée.....	42
3.10. Recevoir un e-mail en cas de paiement différé accepté.....	42
3.11. Envoyer un e-mail en cas de refus sur un paiement différé.....	42
3.12. Adresses e-mails contactées selon notifications.....	43
3.13. Notifications par défaut.....	44
3.14. Contacter l'IPN sur les ordres de paiement.....	46
3.15. Onglet Clés d'API REST non visible.....	46
3.16. Utiliser le mode TEST.....	46
3.17. Rechercher un contrat dans le Back Office Expert.....	46
3.18. Associer / désassocier un contrat.....	47
3.19. Connaître moyens de paiements associés au contrat.....	47
3.20. Modifier la langue d'affichage sur le Back Office Marchand.....	47
3.21. Changer le fuseau horaire dans le Back Office Marchand.....	48
3.22. Obtenir de l'aide sur le Back Office Marchand.....	49
3.23. Modifier la devise par défaut de la boutique.....	49
3.24. Modifier l'e-mail Cci par défaut d'un lien de paiement.....	50
3.25. Envoyer un lien de paiement.....	50
3.26. Ajouter un contrat AMEX.....	51
3.27. Rejeu impossible de l'IPN.....	51
3.28. Créer un lien de paiement par SMS.....	51
3.29. Clé de production masquée.....	51
3.30. Renvoyer une IPN.....	51

3.31. Connaître le contact gestionnaire de la société.....	52
3.32. Connaître le contact gestionnaire de la boutique.....	52
3.33. Notifier le marchand par e-mail d'un paiement.....	52
3.34. Notifier l'acheteur par e-mail d'un paiement.....	53
3.35. Notifier le marchand par SMS d'un paiement.....	53
3.36. Notifier l'acheteur par SMS d'un paiement.....	53
4. CMS.....	55
4.1. Prestashop 1.5-8.x.....	55
4.1.1. Connaître ma version PrestaShop et du module.....	55
4.1.2. Configurer le module en mode multi boutiques Prestashop.....	55
4.1.3. Certaines commandes ne s'affichent pas dans Prestashop.....	55
4.1.4. Problème de redirection sur page de retour PrestaShop.....	56
4.1.5. Gérer le numéro de commande Prestashop.....	57
4.1.6. Remettre le logo de paiement sur PrestaShop 1.7.....	58
4.1.7. Modifier le logo de paiement sur PrestaShop.....	59
4.1.8. Prestashop affiche que le module n'est pas vérifié lors de l'installation.....	59
4.1.9. Le moyen de paiement n'est pas cliquable par l'acheteur sur Prestashop.....	59
4.1.10. Résoudre mon problème avec les champs embarqués sur Prestashop 1.6.....	59
4.1.11. Modifier l'ordre d'affichage des moyens de paiement à l'acheteur sur PrestaShop.....	60
4.1.12. Prestashop n'apparaît pas dans les méthodes de paiement.....	60
4.1.13. Personnaliser le titre de paiement affiché à l'acheteur sur PrestaShop.....	61
4.1.14. Erreur de paiement sur PrestaShop.....	62
4.1.15. Le montant payé est différent du montant initial sur Prestashop.....	62
4.1.16. Erreur 22 – CUST_COUNTRY sur PrestaShop.....	63
4.1.17. Gérer les livraisons vers la Corse et les DOM-TOM sur PrestaShop.....	63
4.1.18. Certains champs de l'adresse de facturation sont invalides sur PrestaShop.....	64
4.1.19. Afficher les erreurs 500 sur Prestashop.....	64
4.1.20. Créer un ticket support depuis une commande Prestashop.....	64
4.1.21. URL de retour sur Prestashop.....	64
4.1.22. Évolutions du module Prestashop.....	65
4.1.23. Afficher moyen de paiement acheteur dans PrestaShop.....	65
4.1.24. Sélectionner paiement standard par défaut PrestaShop.....	65
4.1.25. Problème de redirection sur page de retour PrestaShop.....	65
4.2. WooCommerce 2.x-8.x.....	66
4.2.1. Ajouter le paiement en plusieurs fois sur WooCommerce.....	66
4.2.2. Ajouter le paiement par alias sur WooCommerce.....	67
4.2.3. Ajouter le wallet acheteur sur WooCommerce.....	67
4.2.4. Ajouter Apple Pay sur WooCommerce.....	68
4.2.5. Ajouter Franfinance sur WooCommerce.....	68
4.2.6. Ajouter un autre moyen de paiement sur WooCommerce.....	69
4.2.7. Rembourser depuis WooCommerce.....	69
4.2.8. Créer un paiement depuis WooCommerce.....	69
4.2.9. Créer un ticket support depuis une commande WooCommerce.....	70

4.2.10. Connaître ma version de WooCommerce et du module.....	70
4.2.11. Annuler un abonnement en cours via WooCommerce Subscription.....	70
4.2.12. Modifier le logo affiché à l'acheteur sur WooCommerce.....	71
4.2.13. Erreur 1001 sur WooCommerce.....	71
4.2.14. Évolutions du module WooCommerce.....	72
4.3. Shopify.....	72
4.3.1. Devises compatibles avec ma boutique Shopify.....	72
4.4. Magento 2.x.....	72
4.4.1. Connaître ma version de Magento et du module.....	72
4.4.2. Réaliser un paiement depuis le backend Magento.....	73
4.4.3. Effectuer un remboursement depuis Magento.....	73
4.4.4. Erreur current customer does not have an active cart sur Magento.....	74
4.4.5. Retrouver les logs du module Magento.....	74
4.4.6. Ajouter civilité sur Magento.....	74
4.4.7. Évolutions du module Magento.....	74
4.4.8. Utiliser la gestion des risques sur Magento 2.....	74
4.5. Magento 1.4-1.9.....	75
4.5.1. Ajouter un autre moyen de paiement sur Magento.....	75
4.5.2. Créer un paiement depuis le Backend Magento.....	76
4.5.3. Connaître ma version de Magento et de module.....	76
4.5.4. Remboursement total ou partiel depuis Magento.....	76
4.5.5. Utiliser la gestion des risques sur Magento.....	77
4.5.6. Utiliser la gestion des risques avancée sur Magento pour la validation manuelle.....	78
4.5.7. Remonter une alerte avec la gestion des risques avancée sur Magento.....	79
4.5.8. Retrouver les logs du module Magento.....	80
4.6. OpenMage 19-20.....	80
4.6.1. Connaître ma version OpenMage et du module.....	80
4.6.2. Créer un paiement depuis le Back Office OpenMage.....	80
4.6.3. Effectuer un remboursement total ou partiel depuis OpenMage.....	81
4.6.4. Valider un paiement depuis OpenMage.....	81
4.6.5. Utiliser la gestion des risques sur OpenMage.....	81
4.6.6. Utiliser la gestion des risques avancée pour la validation manuelle sur OpenMage.....	82
4.7. Dolibarr 11.x-12.x.....	83
4.7.1. Créer un paiement depuis Dolibarr.....	83
4.8. Ecwid.....	83
4.8.1. Connecter Ecwid sur Wix.....	83
4.8.2. La solution Ecwid est-elle gratuite?.....	84
4.8.3. Est-il nécessaire d'avoir un catalogue dans Wix?.....	84
4.9. GiveWP 2.x.....	84
4.9.1. Une commande ne remonte pas dans le CMS.....	84
4.9.2. Parcours de l'acheteur lors d'un paiement depuis GiveWP.....	85
4.10. Odoo 17.....	87
4.10.1. Ajouter le paiement en plusieurs fois sur Odoo.....	87

4.11. Sylius.....	88
4.11.1. Intégrer le wallet acheteur sur Sylius.....	88
4.11.2. Annuler ou rembourser depuis Sylius.....	89
4.12. Wix.....	89
4.12.1. Gérer le numéro de commande Wix.....	89
4.12.2. Identifiants de fournisseur invalides sur Wix.....	89
4.13. Divers.....	90
4.13.1. CMS absent de la liste.....	90
4.13.2. Compatibilité avec Ionos.....	90
4.13.3. Remboursement impossible depuis le CMS.....	90
4.13.4. Annulation impossible depuis le CMS.....	91
4.13.5. Une commande ne remonte pas dans le CMS.....	91
4.13.6. Intégrer les abonnements sur un CMS.....	91

5. APPLICATION MOBILE..... 93

5.1. Télécharger l'application mobile.....	93
5.2. Vous n'avez pas les droits suffisants pour utiliser cette application.....	93
5.3. Utilité de l'application Ordres de paiement.....	93
5.4. Créer et envoyer un lien de paiement.....	94
5.5. Connexion.....	95
5.5.1. Je me connecte pour la première fois sur l'application.....	95
5.5.2. Changer mon mot de passe.....	95
5.5.3. J'ai oublié mon mot de passe.....	96
5.5.4. Ma connexion a été refusée.....	96
5.5.5. Quand changer de mot de passe?.....	96
5.6. Partager et suivre.....	96
5.6.1. Partager le lien de paiement.....	96
5.6.2. Différences entre les canaux d'envoi gérés par la plateforme et ceux gérés par le téléphone.....	97
5.6.3. Savoir si mon lien a été reçu.....	97
5.6.4. Savoir si mon lien a été payé.....	97
5.7. Paramétrage.....	97
5.7.1. Passer en mode PRODUCTION depuis l'application mobile.....	98
5.7.2. Changer de langue sur l'application.....	98
5.7.3. Changer la langue d'envoi lors de la création de l'ordre de paiement.....	98
5.7.4. Personnaliser mon parcours de création d'ordres.....	99
5.7.5. Choisir le type d'ordre de paiement à générer.....	99
5.7.6. Qu'est-ce que le mode express ?.....	99
5.7.7. Changer de boutique depuis l'application.....	100
5.8. Autres.....	100
5.8.1. Activer/désactiver les notifications de paiement sur mon téléphone.....	100
5.8.2. Comment retrouver un ordre de paiement ?.....	100
5.8.3. Puis-je changer le montant d'un ordre de paiement déjà créé ?.....	101
5.8.4. Puis-je modifier la date d'expiration de l'ordre de paiement ?.....	101
5.8.5. Annuler un ordre de paiement.....	101

5.8.6. Dupliquer un ordre de paiement.....	102
5.8.7. Consulter le détail d'un ordre de paiement.....	102
5.8.8. Combien de temps les ordres de paiement restent visibles ?.....	102
5.8.9. Que faire en cas de vol ou perte de mon smartphone ?.....	102
5.9. Vous souhaitez obtenir de l'aide ?.....	102
6. 3-D SECURE.....	103
6.1. Qu'est-ce que 3-D Secure ?.....	103
6.2. Fonctionnement du 3-D Secure.....	103
6.3. Avantages et opportunités du 3-D Secure.....	104
6.4. Augmenter le taux de frictionless.....	105
6.4.1. J'utilise l'API Formulaire (formulaire en redirection).....	105
6.4.2. J'utilise les Web Services REST ou le client JavaScript (formulaire embarqué).....	107
6.5. L'authentification est-elle systématique dans le parcours client ?.....	108
6.6. Types de transactions concernées par le 3-D Secure.....	109
6.7. Bénéficiaire des exemptions à authentification forte pour mes clients.....	109
6.8. Vérifier que la version 3D Secure est bien activée sur mon contrat.....	110
6.9. Signification la valeur ATTEMPT.....	111
7. CODES RETOUR.....	112
7.1. CB.....	112
7.1.1. Undocumented code.....	112
7.1.2. Code 03.....	112
7.1.3. Code 05.....	112
7.1.4. Code 12.....	113
7.1.5. Code 14.....	113
7.1.6. Code 30.....	113
7.1.7. Code 51.....	114
7.1.8. Code 54.....	114
7.1.9. Code 56.....	114
7.1.10. Code 57.....	115
7.1.11. Code 59.....	115
7.1.12. Code 60.....	115
7.1.13. Code 81.....	116
7.2. 3D Secure.....	117
7.2.1. Code 39.....	117
7.2.2. Code 149.....	117
7.2.3. Code 205.....	117
7.2.4. Code 206.....	117
7.2.5. Code 207.....	117
7.2.6. Code 213.....	118
8. INTÉGRATION.....	119
8.1. Intégrer l'iframe.....	119
8.2. URL de retour trop longue.....	119

8.3. FAILED_IO_EXCEPTION.....	119
8.4. Augmenter le délai de timeout pour l'IPN.....	119
8.5. PSP_108 the payment form has expired.....	120
8.6. Erreur 500 lors de l'appel à l'URL de notification.....	120
8.7. Erreur 504 lors de l'appel à l'URL de notification.....	120
8.8. Erreur 401 lors de l'appel à l'URL de notification.....	120
8.9. Erreur 403 lors de l'appel à l'URL de notification.....	120
8.10. Erreur 404 lors de l'appel à l'URL de notification.....	121
8.11. Format réponse des IPN.....	121
9. SERVEUR SFTP.....	124
9.1. Je me connecte au serveur SFTP.....	124
9.2. Renouveler son mot de passe de connexion SFTP.....	124
9.3. Journaux.....	125
9.3.1. Répertoire de traitement.....	125
9.3.2. Exemples de noms de fichier.....	125
9.4. Fichiers paiement par alias.....	126
9.4.1. Répertoires de traitement.....	126
9.4.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition.....	126
9.4.3. Exemples de noms de fichier.....	126
9.5. Fichiers des cartes arrivant à expiration.....	127
9.5.1. Répertoires de traitement.....	127
9.5.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition.....	127
9.5.3. Exemples de noms de fichier.....	127
9.6. Fichiers FPS (File Payment Service).....	128
9.6.1. Répertoires de traitement.....	128
9.6.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition.....	128
9.6.3. Exemples de noms de fichier.....	128
9.7. Durée de conservation des fichiers.....	129
10. LYRA SMS.....	130
10.1. Qu'est-ce que Lyra SMS ?.....	130
10.2. Je crée un compte Lyra SMS.....	130
10.3. Connecter mon compte Lyra SMS avec Lyra.....	130
10.4. Comment sont décomptés les SMS ?.....	131
10.5. Transférer le solde de mon compte LyraSMS.....	131
10.6. Recevoir une alerte pour le solde SMS.....	131
11. FORMULAIRE COLLECTE DE DONNÉES.....	133
11.1. Mettre en ligne le formulaire de collecte de données.....	133
11.2. Modifier le formulaire en production.....	133
11.3. Modifier la langue du formulaire de collecte de données.....	134
11.4. Payer en plusieurs fois avec le formulaire de collecte de données.....	134
11.5. Enregistrer une carte avec le formulaire de collecte de données.....	134
11.6. Paiement impossible sur formulaire de collecte de données.....	135

11.7. Personnaliser l'arrière plan.....	135
11.8. Créer un mandat SEPA avec le formulaire de collecte de données.....	135
11.9. Consulter le message d'accompagnement saisi par vos acheteurs.....	135
12. DIVERS.....	137
12.1. Site marchand piraté.....	137
12.2. Télécharger le certificat PCI DSS.....	137
12.3. Configurer Google Analytics.....	137
Création d'un compte Google Analytics 4.....	137
Comment forcer l'acheteur à passer par la page de confirmation de paiement?.....	137
12.4. Ajouter une option ou changer d'offre.....	138
12.5. Que faire en cas de fermeture de ma boutique ?.....	138
12.5.1. Exporter vos données.....	138
12.5.2. Vérifier vos remboursements.....	139
12.5.3. Vérifier les encours de vos paiements en plusieurs fois.....	139
12.5.4. Vérifier vos abonnements et Alias.....	139
12.6. Fonctionnement d'une carte Titre-Restaurant.....	140
12.7. Transmettre le montant éligible en Titre-Restaurant (TRD).....	141
12.8. Vérifier que la connexion est sécurisée.....	141
12.9. Ordre de paiement finalisé en rouge.....	142
12.10. Statut de délivrance des ordres de paiement.....	142
12.11. Paiement manuel non disponible.....	142
12.12. Paiement Amex non disponible.....	143
12.13. Connaitre la version de la plateforme.....	143
12.14. Enregistrer plusieurs fois le même moyen de paiement.....	143
12.15. Pièce jointe dans un ordre de paiement.....	143
12.16. Alerte en cas d'incident sur Lyra.....	143
12.17. Accepter les cartes Swile.....	144
12.18. Sélection devise impossible sur création d'un lien de paiement.....	144
12.19. xx n'autorise pas la connexion.....	144
12.20. Payer avec une carte sans CVV.....	144
12.21. Un acheteur souhaite supprimer ses données personnelles.....	145
12.22. Paiement par alias lors d'un changement de contrat.....	145
12.23. Proposer le paiement en plusieurs fois avec PayPal.....	145
12.24. Durée de conservation liens de paiement.....	145

1. CONNEXION BACK OFFICE

1.1. Ma première connexion sur le Back Office Marchand

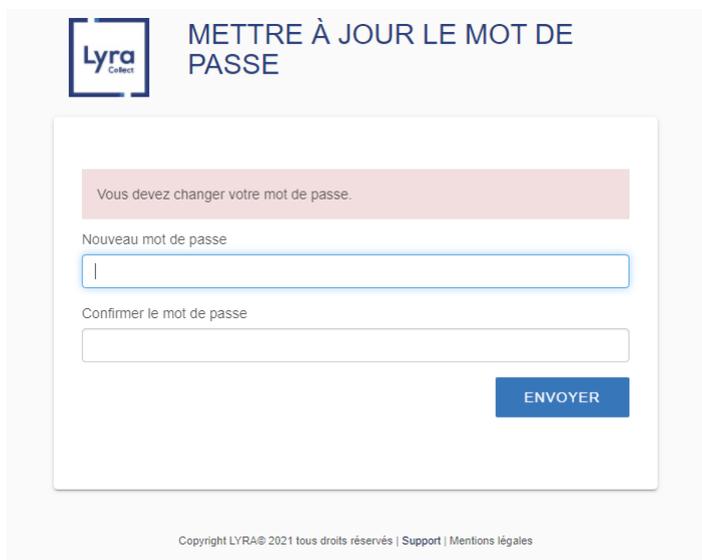
Vous devez avoir un compte client pour accéder au Back Office Marchand.

1. Connectez-vous au Back Office Marchand : <https://secure.lyra.com/portal/>



The screenshot shows the 'COMPTE MARCHAND' login page for Lyra Collect. It features the Lyra Collect logo in the top left corner. The main heading is 'COMPTE MARCHAND'. Below this, there are two input fields: 'Nom d'utilisateur ou adresse de courriel' and 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link that says 'Mot de passe oublié ?'. A blue button labeled 'SE CONNECTER' is positioned below the input fields. At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'Copyright LYRA© 2020 tous droits réservés | Support | Mentions légales'.

2. Saisissez votre identifiant de connexion ou votre adresse e-mail.
Votre identifiant de connexion vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Information Connexion**
3. Saisissez votre mot de passe temporaire.
Votre mot de passe vous a été communiqué par e-mail ayant pour objet **Mot de passe temporaire**.
4. Cliquez sur **Se connecter**.
La page de mise à jour du mot de passe s'affiche.



The screenshot shows the 'METTRE À JOUR LE MOT DE PASSE' page for Lyra Collect. It features the Lyra Collect logo in the top left corner. The main heading is 'METTRE À JOUR LE MOT DE PASSE'. Below this, there is a red notification box that says 'Vous devez changer votre mot de passe.'. There are two input fields: 'Nouveau mot de passe' and 'Confirmer le mot de passe'. A blue button labeled 'ENVOYER' is positioned below the input fields. At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'Copyright LYRA© 2021 tous droits réservés | Support | Mentions légales'.

5. Saisissez votre nouveau mot de passe.
6. Saisissez à nouveau le mot de passe pour confirmation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Votre compte est désormais actif.

Vous êtes redirigé vers l'interface de gestion.

Vous recevrez un e-mail de confirmation du changement de mot de passe.

email courriel

1.2. J'ai oublié mon mot de passe

Vous avez perdu votre mot de passe pour accéder au Back Office Marchand ?

1. Rendez-vous sur la page de connexion de votre Back Office Marchand : <https://secure.lyra.com/portal/>

The screenshot shows the 'COMPTES MARCHAND' login page for Lyra Collect. It features the Lyra Collect logo in the top left corner. The main heading is 'COMPTES MARCHAND'. Below this, there are two input fields: 'Nom d'utilisateur ou adresse de courriel' and 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link that says 'Mot de passe oublié ?'. Below these fields is a blue button labeled 'SE CONNECTER'. At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'Copyright LYRA© 2020 tous droits réservés | Support | Mentions légales'.

2. Cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ?**.

La fenêtre **Mot de passe oublié** s'affiche.

The screenshot shows the 'MOT DE PASSE OUBLIÉ ?' recovery page for Lyra Collect. It features the Lyra Collect logo in the top left corner. The main heading is 'MOT DE PASSE OUBLIÉ ?'. Below this, there is an input field for 'Nom d'utilisateur ou adresse de courriel'. To the right of this field is a text box containing the instructions: 'Entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse de courriel et nous vous enverrons les instructions pour créer un nouveau mot de passe.' Below the input field is a link that says '« Retour à la connexion' and a blue button labeled 'ENVOYER'. At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'Copyright LYRA© 2021 tous droits réservés | Support | Mentions légales'.

3. Renseignez votre identifiant ou votre adresse e-mail.

4. Cliquez sur le bouton **Envoyer**.

Vous recevrez ensuite un e-mail ayant pour objet **Réinitialisation de votre mot de passe Lyra Collect**. Cet e-mail contient un lien hypertexte.

5. Cliquez sur le lien hypertexte pour afficher la page **Mettre à jour le mot de passe**.



6. Renseignez puis confirmez votre nouveau mot de passe.

7. Cliquez sur le bouton **Envoyer**.

Votre mot de passe a bien été réinitialisé.

1.3. E-mail de réinitialisation de mot de passe non reçu

1. Vérifiez que vous avez saisi correctement votre identifiant de connexion et l'adresse e-mail associée à votre compte utilisateur sur la page de réinitialisation de mot de passe.
2. Recherchez dans votre boîte de réception les e-mails envoyés par `do_not_reply@lyra-collect.com`.
3. Consultez le dossier "Courrier indésirable" ou "Spam".

Si vous retrouvez l'e-mail dans ce dossier, ajoutez l'adresse `do_not_reply@lyra-collect.com` à vos contacts.

4. Vérifiez si l'e-mail n'a pas été déplacé par un filtre de messagerie actif.

Si vous ne retrouvez pas l'e-mail, vous pouvez tenter de recommencer la procédure de réinitialisation de mot de passe.

Si vous ne recevez toujours pas l'e-mail, contactez [l'assistance](#).

email courriel

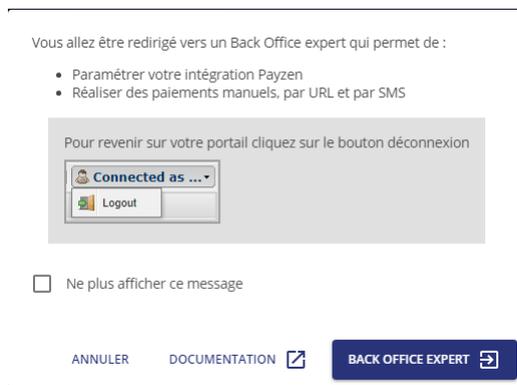
1.4. Accéder à mon Back Office Expert



L'accès au Back Office Expert n'est possible qu'en passant par le Back Office Marchand.

1. Une fois connecté à votre Back Office Marchand, cliquez sur l'onglet **Autres actions**.

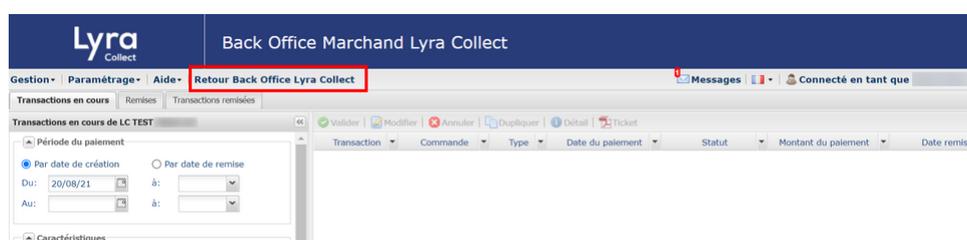
La fenêtre suivante s'affiche :



Vous pouvez cocher la case **Ne plus afficher ce message** pour ne plus afficher cette fenêtre intermédiaire.

2. Cliquez sur **Back Office Expert** pour accéder à votre Back Office expert

Le **Back Office Expert** s'affiche et un bouton est votre disposition pour revenir dans le Back Office Marchand.



La documentation relative au **Back Office Expert** est disponible dans menu **Back Office** du [site documentaire](#).

1.5. Identification incorrecte

Si vous avez le message suivant : **Identification incorrecte, la connexion est refusée.**

C'est que vous êtes sur la mauvaise URL.

Pour rappel, l'URL pour vous connecter sur le Back Office Marchand est la suivante : <https://secure.lyra.com/portal/>

1.6. Créer, modifier ou supprimer un utilisateur

Pour créer, modifier ou supprimer un utilisateur, vous devez contacter [l'administration des ventes](#).

2. GESTION DES TRANSACTIONS

2.1. Annuler une transaction

L'opération **Annulation** permet d'annuler totalement la transaction avant le débit effectif. L'annulation ne peut pas être partielle.

Quelques cas particuliers

- **Cartes prépayées**

L'annulation n'est pas un remboursement. Normalement, en cas d'annulation le client ne devrait voir aucune opération sur son compte. Toutefois, certains acquéreurs débitent immédiatement de façon virtuelle le compte du client lors de la demande d'autorisation. C'est le cas des cartes prépayées par exemple. Le solde du porteur n'est pas remis à jour en temps réel après l'annulation, et la restauration de la somme peut atteindre 30 jours selon le type de carte.

- **Date de remise**

L'annulation ne sera pas proposée si le processus de remise est déjà démarré. Dans ce cas vous devrez procéder à un remboursement.

En fonction de l'acquéreur :

- L'annulation est possible avant que la date de remise ne soit atteinte (notamment sur le réseau CB),
- L'annulation est possible après la date de remise, tant que la transaction n'est pas compensée. C'est le cas pour l'acquéreur Elavon Europe (réseau GATECONEX).

- **Demande de redressement (reversal)**

Si l'acquéreur le supporte, lorsque le marchand annule une transaction, la plateforme de paiement demande automatiquement l'annulation de la demande d'autorisation.

Si l'émetteur de la carte accepte la demande, le plafond d'autorisation de la carte du porteur est restauré.

Dans le cas contraire ou si l'acquéreur ne supporte pas le redressement, la transaction est annulée et le plafond de la carte est restauré lors de l'expiration de la demande d'autorisation.

Si une demande de redressement est réalisée lors de l'annulation, l'information est visible dans le détail de la transaction (onglet Historique).

- **Cas des paiements en N fois**

En cas d'annulation d'une transaction avec plusieurs échéances, vous avez la possibilité d'annuler uniquement la transaction sélectionnée ou d'annuler toutes les échéances associées. Il suffit de cocher "**Annuler toutes les échéances des paiements en n fois**".

Pour demander l'annulation d'une transaction :

- Placez-vous dans l'onglet **Transactions en cours** pour annuler une transaction en cours.
- Placez-vous dans l'onglet **Transactions remises** pour annuler une transaction capturée mais non compensée (Elavon Europe seulement).

Annulation d'une transaction :

1. Sélectionnez la transaction.

2. Cliquez sur **Annuler**.

Un message de confirmation d'annulation s'affiche.

3. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation de la transaction ou sur **Non** pour annuler votre action.

Une transaction annulée depuis l'onglet **Transactions remises** restera affichée dans l'onglet **Transactions remises**.



Si l'annulation de la transaction n'est pas possible, un message d'erreur peut s'afficher. Dans ce cas, suivez les instructions de celui-ci.

Annulation multiples

Il est possible d'annuler plusieurs transactions en même temps :

1. Sélectionnez l'ensemble des transactions à annuler.

*Utilisez la touche **Ctrl** et le **clic gauche** pour sélectionner plusieurs transactions.*

2. Cliquez sur **Annuler** et confirmez votre choix.

Lorsqu'une demande d'annulation est acceptée, le statut de la transaction passe à **Annulé** (CANCELLED).

Il est impossible d'annuler une demande d'annulation.

2.2. Rembourser une transaction depuis le Back Office Marchand

L'opération de remboursement permet de re-créditer le compte d'un client suite à une transaction.

Le compte de l'acheteur est crédité du montant remboursé, le compte du marchand est débité de ce même montant. Dans certains cas, il est possible de rembourser une partie ou la totalité d'un montant d'une transaction.

Le marchand peut, à tout moment, initier une demande de remboursement.



Point important concernant les moyens de paiement Collect*

Une fois la demande effectuée, Lyra Collect se charge de vérifier que le solde du compte de paiement est suffisant pour supporter le montant à rembourser.

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

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

** Moyens de paiement dont l'acquisition est assurée par Lyra Collect. Pour ces moyens de paiement, les fonds sont versés à J+4. L'utilisation des Moyens de paiement Collect est soumise au respect des dispositions contenues dans les « Conditions d'adhésion Moyens de paiement Collect ».*



Point important concernant les Marketplaces

Dans le cadre d'une Marketplace, le marchand doit utiliser l'[API de remboursement Marketplace](#) pour initier une demande de remboursement.

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

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

2. Sélectionnez la transaction.

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

3. Cliquez sur l'icône  pour afficher le **menu contextuel**.

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

Il est également possible d'accéder au bouton **Rembourser** en cliquant sur **Détails** > **Actions** depuis le menu contextuel.

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

Annuler / Rembourser

Numéro de commande associé : [blanc]

Cette transaction a été remise, vous pouvez la rembourser.

Montant de la transaction	46,00 €
Montant déjà remboursé	0,00 €
Montant à rembourser	46,00 €

ANNULER OK

Par défaut le montant total s'affiche dans le champ **Montant à rembourser**. Si un remboursement partiel a déjà été effectué, c'est le montant restant qui est affiché dans ce champ.

5. Procédez à la demande de remboursement.

- Cliquez sur **OK** si vous effectuez une demande de remboursement total ou du montant restant si un remboursement partiel a déjà eu lieu.
- Renseignez le montant que vous souhaitez rembourser, s'il s'agit d'une demande de remboursement partiel, puis cliquez sur **OK**.

Le détail de la transaction de remboursement s'affiche dans l'onglet **Transactions** du Back Office Marchand.

Numéro de commande	Statut	Montant	Date de création	Type de paiement	Moyen de paiement
77-1985	Validé	-10,35 €	18/09/2020 09:11:36	Remboursement	
77-1985	Validé	99,35 €	27/08/2020 15:06:32	Unitaire	

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

Une icône apparaît dans la colonne **Numéro de commande** de la transaction initiale pour indiquer qu'un remboursement est en cours de traitement.



Une demande de remboursement peut passer par les états suivants au cours de son cycle de vie :

- **En cours** : Demande adressée aux chaînes de traitement, en cours de traitement
- **Validé** : Traitement du remboursement effectué avec succès
- **Refusé** : Demande de remboursement rejetée
- **Annulé** : Demande de remboursement annulée

Une fois le remboursement effectué avec succès, le statut de la transaction de remboursement passe à l'état **Validé**.

Sur la transaction initiale, une icône indique si la transaction est partiellement remboursée ou totalement remboursée.

Exemple d'icône :



2.3. Analyser un paiement refusé

Pour comprendre la raison d'un paiement refusé :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez puis double cliquez sur la transaction refusée.
4. Recherchez **Statut** présent dans la partie **Cycle de vie de la transaction**. 3 cas sont possibles :
 - a. **Refusé** : Le refus est lié à la demande d'autorisation, la banque de l'acheteur refuse le paiement et retourne un code d'erreur.
 - b. **Refusé (Raison du refus : Authentification)** : Le refus est lié à l'authentification de l'acheteur réalisé sur le serveur d'authentification de sa banque.
 - c. **Refusé (Raison du refus : Gestion des risques)** : Le refus est lié au module de gestion des risques que vous avez paramétré depuis le Back Office Expert.

Les différents cas sont décrits ci-dessous :

2.3.1. Comprendre un refus lié à la demande d'autorisation

La banque de l'acheteur refuse le paiement avec un code d'erreur, Lyra n'est jamais en cause dans ce cas.

Pour connaître la raison du refus :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez puis double cliquez sur la transaction refusée.
4. Recherchez **Retour d'autorisation** présent dans la partie **Autorisation**.
5. Le code d'erreur dépend du moyen de paiement et du réseau utilisé.
Si le code d'erreur est surligné, cliquez sur le lien pour avoir plus de détails.

L'acheteur doit se rapprocher de sa banque s'il souhaite avoir plus d'informations sur la raison du refus.

Le marchand peut communiquer à l'acheteur les informations de la transaction (code d'erreur, date, heure de transaction, etc.).



Avant toute action, vérifiez si l'acheteur n'a pas refait une nouvelle tentative de paiement réussi. Il suffit de consulter l'onglet **Tentatives multiples**.

2.3.2. Comprendre un refus lié à l'authentification

L'authentification de l'acheteur sur la page de sa banque a échoué, Lyra n'est jamais en cause dans ce cas. Seul le navigateur de l'acheteur interagit avec les serveurs d'authentification des banques.

Pour connaître la raison de l'échec :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez puis double cliquez sur la transaction refusée.
4. Recherchez **Détail de l'erreur** présent dans la partie **Cycle de vie de la transaction**.

5. Vous pouvez cliquer sur le lien **Raison du refus : Authentification** présent dans **Statut** pour obtenir plus de détails.



Pensez à vérifier si l'acheteur n'a pas refait une nouvelle tentative de paiement réussi avec un autre moyen de paiement. Il suffit de consulter l'onglet **Tentatives multiples**.

Voici une liste et une description des codes les plus fréquents.

Valeur	Description																
39	<p>Refus 3D Secure pour la transaction</p> <p>Ce code correspond à une mauvaise saisie du code d'authentification.</p>																
149	<p>La durée de la session de paiement a expiré</p> <p>Parmi les causes possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'acheteur a mis trop de temps avant de procéder à l'authentification ; • l'acheteur a fermé la fenêtre d'authentification ; • l'acheteur n'a pas reçu le code d'authentification par SMS ; • l'acheteur a installé un plugin sur son navigateur ou un antivirus qui empêche l'ouverture de la page de l'ACS ; • la page de l'ACS ne s'est pas affichée car le serveur ACS est indisponible ; • la page de l'ACS ne s'affiche pas correctement. 																
205	<p>3D Secure - DS ou ACS Injoignable</p> <p>Les serveurs d'authentification (DS/ACS) sont indisponibles, avec une impossibilité pour l'acheteur de s'authentifier.</p>																
206	<p>3D Secure - Une erreur technique est survenue lors du processus</p> <p>Ce type d'erreur peut apparaître lorsque l'acheteur effectue sa transaction via un mobile avec une mémoire insuffisante. La transaction échoue lors de la phase d'authentification et l'ACS nous remet un message d'erreur visible depuis l'onglet 3-D Secure, dans le détail de l'authentification.</p> <p>Exemple : "Erreur reçue de l'ACS : TRANSACTION_DATA_NOT_VALID"</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>▣ Détail de l'authentification</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Événement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14:47:55</td> <td>Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 CB</td> </tr> <tr> <td>14:47:55</td> <td>Pas de 3DS Method présente pour ce bin</td> </tr> <tr> <td>14:47:55</td> <td>Challenge imposé par l'ACS</td> </tr> <tr> <td>14:48:47</td> <td>Notification de fin d'authentification forte reçue (RREQ)</td> </tr> <tr> <td>14:48:47</td> <td>Réception du résultat de challenge (CRES)</td> </tr> <tr> <td>14:48:47</td> <td>Erreur reçue de l'ACS: TRANSACTION_DATA_NOT_VALID - C0000: A Session with acsTransID b77d5a47-b52d-4fb6-bc5c-5afd21cf46b6 has already been completed. - CReq message with this ACS Transaction ID has already been received and processed.</td> </tr> <tr> <td>14:48:48</td> <td>Authentification échouée</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Date	Événement	14:47:55	Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 CB	14:47:55	Pas de 3DS Method présente pour ce bin	14:47:55	Challenge imposé par l'ACS	14:48:47	Notification de fin d'authentification forte reçue (RREQ)	14:48:47	Réception du résultat de challenge (CRES)	14:48:47	Erreur reçue de l'ACS: TRANSACTION_DATA_NOT_VALID - C0000: A Session with acsTransID b77d5a47-b52d-4fb6-bc5c-5afd21cf46b6 has already been completed. - CReq message with this ACS Transaction ID has already been received and processed.	14:48:48	Authentification échouée
Date	Événement																
14:47:55	Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 CB																
14:47:55	Pas de 3DS Method présente pour ce bin																
14:47:55	Challenge imposé par l'ACS																
14:48:47	Notification de fin d'authentification forte reçue (RREQ)																
14:48:47	Réception du résultat de challenge (CRES)																
14:48:47	Erreur reçue de l'ACS: TRANSACTION_DATA_NOT_VALID - C0000: A Session with acsTransID b77d5a47-b52d-4fb6-bc5c-5afd21cf46b6 has already been completed. - CReq message with this ACS Transaction ID has already been received and processed.																
14:48:48	Authentification échouée																
207	<p>Refus de l'authentification par l'émetteur (Transaction non permise pour ce porteur de carte)</p> <p>Les serveurs d'authentification (ACS) ont rejeté l'authentification.</p> <p>L'acheteur doit demander à sa banque si la carte utilisée autorise des paiements avec authentification 3DS2 et/ou des paiements via un site e-commerce.</p> <p>Raison du statut : "12-Transaction non permise à ce porteur"</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>▣ Données d'authentification</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Raison du statut :</td> <td>12 - Transaction non permise pour ce porteur de carte</td> </tr> <tr> <td>Indicateur de commerce électronique :</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>Préférence du marchand :</td> <td>3DS1 activé / 3DS2 No Preference</td> </tr> </tbody> </table> <p>▣ Détail de l'authentification</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Événement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15:35:37</td> <td>Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 Mastercard</td> </tr> <tr> <td>15:35:37</td> <td>Pas de 3DS Method présente pour ce bin</td> </tr> <tr> <td>15:35:39</td> <td>Authentification rejetée par l'ACS</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Raison du statut :	12 - Transaction non permise pour ce porteur de carte	Indicateur de commerce électronique :	00	Préférence du marchand :	3DS1 activé / 3DS2 No Preference	Date	Événement	15:35:37	Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 Mastercard	15:35:37	Pas de 3DS Method présente pour ce bin	15:35:39	Authentification rejetée par l'ACS		
Raison du statut :	12 - Transaction non permise pour ce porteur de carte																
Indicateur de commerce électronique :	00																
Préférence du marchand :	3DS1 activé / 3DS2 No Preference																
Date	Événement																
15:35:37	Plage de la carte présente dans le cache 3DS2 Mastercard																
15:35:37	Pas de 3DS Method présente pour ce bin																
15:35:39	Authentification rejetée par l'ACS																

2.3.3. Comprendre un refus lié à la gestion des risques

Le refus est lié au module de gestion des risques que vous avez paramétré depuis le Back Office Expert.

Pour connaître la raison :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez puis double cliquez sur la transaction refusée.
4. Recherchez la partie **Cycle de vie de la transaction**.
5. Vous pouvez cliquer sur le lien **Raison du refus : Gestion des risques** présent dans **Statut** pour obtenir plus de détails.
6. Une fois l'onglet affiché, le type de contrôle à l'origine du refus est identifiable grâce à l'icône .

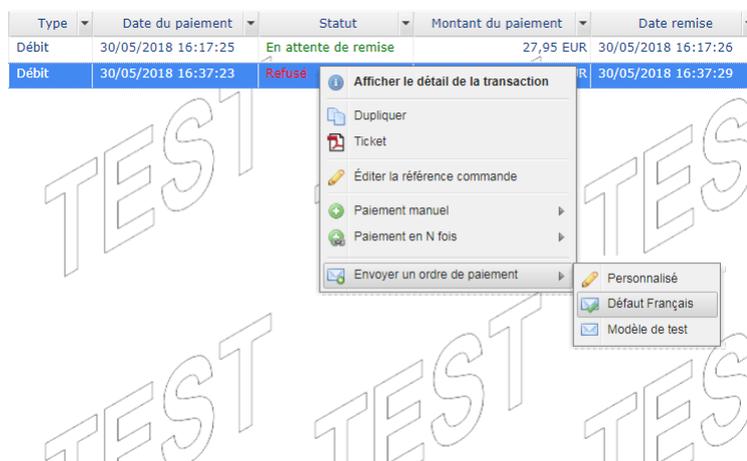
Vous pouvez éventuellement changer le paramétrage du module de risque et informer votre client de la raison du refus.

2.4. Récupérer une vente après un paiement refusé

Un paiement a été refusé à votre acheteur. Vous avez la possibilité de lui envoyer un ordre de paiement à partir du paiement refusé.

Dans le menu **Gestion > Transactions > Onglet [Transactions en cours]** de votre Back Office Expert :

1. Sélectionnez puis faites un clic droit sur la transaction refusée.



2. Sélectionnez **Envoyer un ordre de paiement**
3. Sélectionnez ensuite le profil d'e-mail à utiliser.
4. Confirmez l'envoi de l'e-mail en cliquant sur **Oui**.

Votre acheteur recevra un ordre de paiement du même montant.

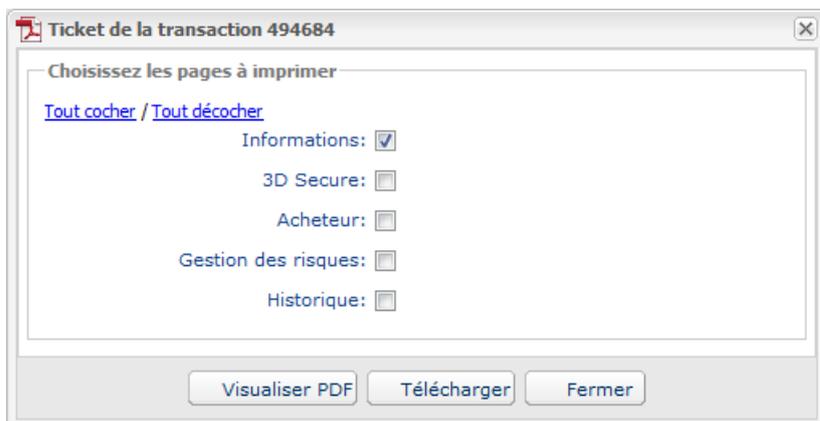
En cliquant sur le lien, il procédera au paiement et pourra s'il le souhaite changer de moyen de paiement.

email courriel

2.5. Preuve d'un paiement refusé

Depuis le Back Office Expert, le marchand peut télécharger **le ticket de la transaction**. Ce ticket fait office de preuve.

1. Allez dans le menu **Gestion > Transactions > Onglet [Transactions en cours]** de votre Back Office Expert.
2. Recherchez et sélectionnez la transaction refusée.
3. Cliquez sur **Ticket**.
La page de **choix des pages à imprimer** s'affiche.



4. Cochez les rubriques : "Informations" / "3D Secure" / "Acheteur".

5. Téléchargez.

Le marchand peut le transmettre à l'acheteur pour analyse auprès sa banque (support technique ou autre service compétent).

2.6. Paiement présenté mais non crédité

Si vous constatez un retard entre la remise et la compensation sur votre compte bancaire, nous vous conseillons de patienter un ou deux jours avant de contacter votre banque avec le numéro de remise concerné.

En effet, le crédit n'intervient sur votre compte qu'après un délai variable sur lequel Lyra n'a aucun contrôle.

Ce délai correspond au temps de traitement des fichiers de remise par l'acquéreur et les différents émetteurs de cartes.

Vous pouvez retrouver le numéro de remise dans le détail de la remise depuis le Back Office Expert (menu **Gestion** > **Transactions**, onglet **Remises**).

2.7. Décalage horaire constaté sur le Back Office

La colonne **Date du paiement** présente dans le Back Office Expert est calculée automatiquement par nos serveurs dans le cas où le paiement est réalisé :

- depuis le **Back Office Expert** ;
- par le **Formulaire embarqué** ;
- par les **Web Services REST**.

Avec le **Formulaire en redirection**, la date est calculée via le champ **vads_trans_date**.

Pour rappel, l'heure du champ **vads_trans_date** est envoyée par votre serveur au format **UTC**. Nous affichons ensuite l'heure au fuseau horaire de l'utilisateur connecté sur le Back Office Expert.

Pour cette raison, vous pourriez constater un léger décalage entre l'heure réelle du paiement et l'heure présente dans la colonne **Date du paiement**.

2.8. L'acheteur non remboursé après une annulation

Si vous avez annulé la transaction avant sa remise en banque, il n'y a pas eu de débit.

Il est néanmoins possible que votre acheteur voit un débit "virtuel" sur son compte, correspondant à la demande d'autorisation.

Lors de l'annulation d'une transaction CB, la plateforme envoie une demande de redressement pour annuler de la demande d'autorisation.

Si l'émetteur de la carte accepte la demande, le plafond d'autorisation de la carte du porteur est restauré.

Dans le cas contraire, ou si l'acquéreur ne supporte pas le redressement, la transaction est annulée et le plafond de la carte sera restauré lors de l'expiration de la demande d'autorisation.

Dans ce cas, votre acheteur doit patienter jusqu'à l'expiration de la demande d'autorisation.

2.9. Rembourser sans la transaction d'origine

Vous ne pouvez pas rembourser/recréditer une carte si la transaction d'origine n'a pas été effectuée sur notre plateforme de paiement.

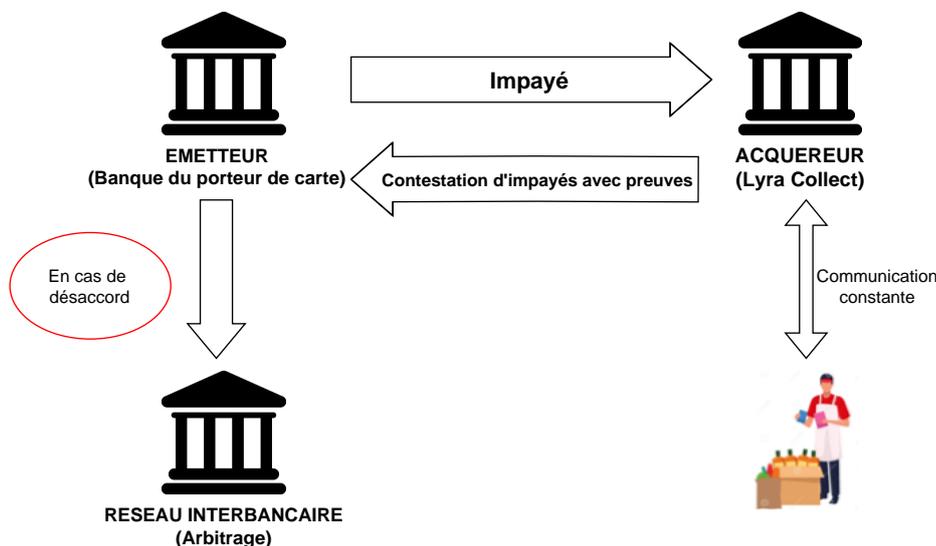
2.10. Activer le rapprochement bancaire sur contrat CB

Pour toute demande d'activation du rapprochement bancaire sur des transactions CB, contactez votre interlocuteur commercial Lyra.

2.11. Qu'est ce qu'un impayé?

Un **impayé (ou chargeback)** est une procédure de rétro facturation qui permet à un consommateur (ayant payé une transaction par carte) de revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé.

Un acheteur dispose de **390 jours** à compter de la date de la transaction pour faire une contestation pouvant entraîner une rétro facturation.



2.12. Quand parle t-on d'impayé ?

En cas d'opposition de la part du porteur de la carte à une transaction, la banque de ce dernier émet un impayé qui sera transmis à Lyra Collect.

Un impayé survient lorsqu'une transaction acceptée est contestée par l'acheteur auprès de sa banque (carte volée, marchandise endommagée, non réception de la marchandise, etc.).

2.13. Que faire en cas d'impayé ?

Le marchand doit fournir l'ensemble des justificatifs permettant de contester cet impayé auprès de la banque du porteur (facture, preuve d'envoi, communication avec le porteur, etc.).

Si le marchand souhaite contester l'impayé émis par la banque du porteur de la carte ayant servi à la transaction, il dispose d'un **délai de 15 jours** pour regrouper les différentes informations en sa possession pour disputer l'impayé.

Ces informations serviront de preuves pour expliquer/disputer la situation auprès de la banque de l'acheteur.

2.14. Suivre un impayé ou répondre à une demande depuis le Back Office Marchand

Sous l'onglet **Contestation**, le marchand peut visualiser si sa contestation a été acceptée ou rejetée par le service risques ; et si les documents fournis ont donc été envoyés à la banque émetteur ou non.

En cas de dispute, deux retours de la banque du porteur de la carte sont possibles :

- Contestation validée :

La banque du porteur de la carte admet les preuves jointes au dossier impayé et reconnaît la bonne foi du marchand. La dispute de l'impayé se résout en faveur du marchand qui est remboursé des fonds de la transaction litigieuse.



Code du marchand	Label du marchand	Activité	Numéro de commande	Statut	Montant de la transaction	Date de création	Dernière mise à jour
CL636240	DREAM STORE	SENKYS	202205002348	Validée	24,90 €	16/05/2022 15:21:25	17/05/2022 16:18:48

Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Remboursé**.

- Contestation rejetée :

La banque du porteur estime que les justificatifs ne sont pas suffisants et déboute les preuves transmises par le marchand. Nous clôturons le litige en faveur de l'acheteur qui reçoit le remboursement intégral de la transaction ayant fait l'objet de l'impayé.

Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Imputé**.

2.15. Savoir si ma contestation est acceptée ou refusée

Sous l'onglet **Contestation**, le marchand peut visualiser si sa contestation a été acceptée ou rejetée par le service risques ; et si les documents fournis ont donc été envoyés à la banque émetteur ou non.

En cas de dispute, deux retours de la banque du porteur de la carte sont possibles :

- Contestation validée :

La banque du porteur de la carte admet les preuves jointes au dossier impayé et reconnaît la bonne foi du marchand. La dispute de l'impayé se résout en faveur du marchand qui est remboursé des fonds de la transaction litigieuse.



Code du marchand	Label du marchand	Activité	Numéro de commande	Statut	Montant de la transaction	Date de création	Dernière mise à jour
CL636240	DREAM STORE	SENKYS	202205002348	Validée	24,90 €	16/05/2022 15:21:25	17/05/2022 16:18:48

Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Remboursé**.

- Contestation rejetée :

La banque du porteur estime que les justificatifs ne sont pas suffisants et déboute les preuves transmises par le marchand. Nous clôturons le litige en faveur de l'acheteur qui reçoit le remboursement intégral de la transaction ayant fait l'objet de l'impayé.

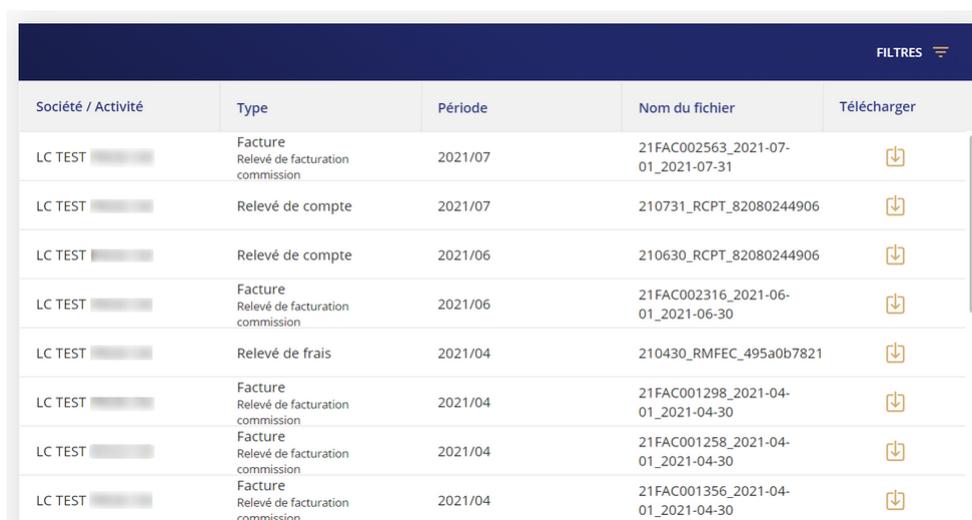
Dans ce cas, sous l'onglet **Impayé**, le statut sera **Traité**, et l'état sera **Imputé**.

2.16. Je consulte mes relevés et factures

Vos actures, relevés de comptes et relevés de frais sont stockés dans votre Back Office Marchand et sont consultables à tout moment.

1. Une fois connecté à votre Back Office Marchand, cliquez sur l'onglet **Documents**.

La page de consultation des relevés/factures s'affiche par défaut.



Société / Activité	Type	Période	Nom du fichier	Télécharger
LC TEST	Facture Relevé de facturation commission	2021/07	21FAC002563_2021-07-01_2021-07-31	
LC TEST	Relevé de compte	2021/07	210731_RCPT_82080244906	
LC TEST	Relevé de compte	2021/06	210630_RCPT_82080244906	
LC TEST	Facture Relevé de facturation commission	2021/06	21FAC002316_2021-06-01_2021-06-30	
LC TEST	Relevé de frais	2021/04	210430_RMFEC_495a0b7821	
LC TEST	Facture Relevé de facturation commission	2021/04	21FAC001298_2021-04-01_2021-04-30	
LC TEST	Facture Relevé de facturation commission	2021/04	21FAC001258_2021-04-01_2021-04-30	
LC TEST	Facture Relevé de facturation commission	2021/04	21FAC001356_2021-04-01_2021-04-30	

2. Cliquez sur l'icône de téléchargement à droite du document que vous souhaitez télécharger.

Vous avez la possibilité de filtrer votre recherche en cliquant sur les noms de colonne (Type, Période, Nom de fichier) ou en passant par l'icône **Filtres** 

Les documents sont stockés sous format PDF. Vous avez besoin d'un lecteur de PDF type Acrobat pour les consulter.

2.17. Modifier le libellé sur le relevé de l'acheteur

Sur les contrats CB, seule votre banque est habilitée à modifier le descripteur affiché sur le relevé bancaire de vos acheteurs.

Contactez l'administration des ventes Lyra.

2.18. Erreur remboursement sur une transaction Alma

Pour rembourser une transaction Alma, vous devez vous assurer que votre balance Alma soit suffisante pour couvrir le montant à rembourser.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez soit :

- attendre d'avoir d'autres ventes Alma afin de cumuler de la trésorerie sur votre balance Alma,
- effectuer un virement à Alma du montant des remboursements à réaliser. La somme sera alors créditée sur votre balance Alma.

Contactez Alma par e-mail à l'adresse support@getalma.eu pour obtenir les informations nécessaires pour procéder au virement.

email courriel

2.19. Annuler un remboursement présenté

Si vous avez remboursé une transaction par erreur, vous pouvez annuler le remboursement tant que son statut n'est pas "Présenté".

Après il est trop tard. Un remboursement ne peut pas être remboursé.

2.19. Comment récupérer les fonds?

Deux solutions :

- Envoyez un ordre de paiement à l'acheteur.
- Dupliquez la transaction initiale.



Tant que la duplication est tolérée par les banques, vous pouvez dupliquer la transaction initiale depuis le Back Office Marchand.

La transaction ne bénéficiera pas du transfert de responsabilité.

Cette opération doit rester un cas exceptionnel.

2.20. Paiement accepté mais transaction annulée

Un paiement initialement accepté ayant le statut **Annulé** peut être lié à 2 causes :

- Une annulation manuelle de la part du marchand.
- Une annulation automatique de Lyra.

Annulation via le marchand

Le marchand peut annuler le paiement avant que celui-ci ne soit remis en banque. Pensez à regarder dans l'historique de la transaction en cas de doute.

Annulation de Lyra

Si l'acheteur a procédé à un paiement fractionné (paiement avec plusieurs moyens de paiement). Que le premier paiement est accepté, mais que le second est refusé, alors nous procéderons à une annulation automatique du premier paiement.

fractionné cascade multi-paiement

2.21. Connaître le nom du titulaire carte

Cette information est strictement confidentielle et ne doit pas être accessible à notre niveau. Elle peut être envoyée à la banque dans certains cas, mais elle n'est jamais enregistrée pour des raisons légales.

Seule la banque de l'acheteur est capable de connaître le nom du titulaire de la carte.

2.22. Remise en banque d'un paiement par wallet

Les paiements via Apple Pay ou Google Pay sont réalisés en utilisant votre contrat CB ou Amex. Ces transactions sont incluses dans les remises CB ou Amex.

2.23. Création de l'alias refusée

L'erreur 62 indique qu'un alias n'a pas pu être créé, la plateforme n'a pas pu enregistrer la carte.

Cycle de vie de la transaction	
Statut :	Refusé
Détail de l'erreur :	62 : Création de l'alias refusée.
Date de création :	10/10/2024 10:45:06
Date de remise demandée :	10/10/2024 10:45:06
Moyen de paiement	
Moyen de paiement :	
Marque par défaut :	
Numéro de carte :	597010XXXXXX0083 (06/2025 - en cours de validité)
Numéro transaction CB :	916972
Code produit Mastercard :	MCW (World MasterCard Card)
Banque émettrice :	Banque de démo et de l'innovation
Type de produit :	Carte de crédit / Particulier
Autorisation	
Contrat commerçant :	0342639 
Rang (NLSA) :	001
Retour d'autorisation :	51 : Provision insuffisante ou crédit dépassé
Date d'autorisation :	10/10/2024 10:45:16

L'erreur 62 est la conséquence d'un refus d'autorisation sur cette carte.

Pour analyser les causes d'un paiement refusé, vous pouvez consulter l'article : [Analyser un paiement refusé](#) à la page 17.

2.24. Modifier un abonnement qui a débuté

Vous ne pouvez plus modifier les échéances d'un abonnement une fois la date d'effet atteinte.

La seule solution est de résilier l'abonnement en cours et de le recréer.

Résilier un abonnement via le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Abonnements**.



Pour accéder au menu **Gestion > Abonnements**, votre compte utilisateur doit posséder le droit "Visualiser les transactions, alias et abonnements".

3. Recherchez l'alias dans **Liste des alias**.
4. Cliquez sur l'alias concerné.
5. Recherchez l'abonnement dans **Liste des abonnements associés**.
6. Cliquez sur l'abonnement concerné.
7. Cliquez sur le bouton **Résilier**.

Créer un abonnement via le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Abonnements**.



Pour accéder au menu **Gestion > Abonnements**, votre compte utilisateur doit posséder le droit "Visualiser les transactions, alias et abonnements".

3. Recherchez l'alias dans **Liste des alias**.
4. Cliquez sur l'alias concerné.
5. Cliquez sur **Créer**.

Si vous devez régulièrement modifier les échéances de vos abonnements, il est recommandé de vous orienter vers une intégration [en mode fichier](#).

2.25. Différencier paiements et remboursements sur le Back Office Expert

La colonne **Type** indique le type de transactions :

- **Débit** pour les paiements effectués par l'acheteur.
- **Crédit** pour les remboursements que vous avez effectué à l'acheteur.

Cette colonne est présente par défaut, dans le cas contraire vous pouvez l'ajouter :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en bas de l'écran.
4. Recherchez **Type** dans **Colonnes non affichées**.
5. Cliquez sur **Type** et glissez vers **Colonnes affichées** en maintenant appuyé.
6. Cliquez sur **Valider**.

2.26. Champ titulaire de la carte introuvable

Le champ titulaire de la carte n'est pas retourné dans les réponses de nos serveurs, il n'est également pas disponible depuis le Back Office Expert.

Cette donnée est confidentielle et ne doit pas être visible, elle est uniquement utilisée pour effectuer une demande d'authentification forte.

2.27. Exécuter l'URL de notification non disponible dans la liste déroulante

Ce fonctionnalité n'est pas disponible dans la liste déroulante si :

- Vous n'avez pas configuré la règle "URL de notification à la fin du paiement".
- Votre compte utilisateur n'est pas habilité à réaliser cette action.

Si l'URL de notification a été surchargée dans la requête de paiement, et que l'URL de notification à la fin du paiement n'est pas renseignée dans votre Back Office Expert, le rejeu sera impossible.

2.28. Bloquer les paiements en provenance de certains pays

Lyra propose plusieurs solutions grâce à l'option **gestion des risques** :

- En activant un contrôle sur le pays de l'adresse IP acheteur.

- En activant un contrôle sur le pays de la banque émettrice du moyen de paiement.

Contrôle du pays de l'adresse IP de l'acheteur

Lyra utilise des services tiers pour géolocaliser l'adresse IP utilisée par l'acheteur.

Les résultats sont fiables dans la plupart des cas. Mais il n'existe pas de norme quant à l'utilisation de plages d'adresses IP en fonction des zones géographiques.

Les fournisseurs d'accès Internet (FAI) sont donc libres de mélanger les plages d'adresses IP pour une même zone géographique.

De plus il est possible que l'information soit erronée si l'acheteur utilise une connexion VPN.

Contrôle du pays de la banque émettrice du moyen de paiement

La plateforme de paiement utilise des bases de données fournies par Visa et Mastercard afin de déterminer le pays émetteur du moyen de paiement.

Ses bases sont fiables et permettent un blocage plus précis que le contrôle du pays de l'adresse IP.

Cette solution est donc à privilégier.

Pour plus d'informations sur l'activation des contrôles de risques, consultez le chapitre [Créer une règle](#).

2.29. Problème visualisation ticket PDF

Si vous rencontrez uns des problèmes ci-dessous lorsque vous cliquez sur le bouton **Visualiser PDF** :

- Aucune pop-up ne s'ouvre.
- La pop-up s'ouvre mais l'intérieur est vide.

Vérifiez que vous ne possédez pas un bloqueur de publicité.

Pour résoudre le problème, 2 solutions sont possibles :

- Autoriser notre site sur votre bloqueur de publicité.
- Cliquer sur le bouton **Télécharger** au lieu de visualiser le ticket.

2.30. Cas des transactions "À valider"

Les transactions ont le statut "À valider" ou "À valider et autoriser" dans les cas suivants :

- Vous avez paramétré le mode de validation manuel dans le Back Office Expert.
- Votre site marchand nous demande de créer un paiement avec un mode de validation manuel.
- Vous avez activé la gestion des risques avec un mode de validation manuel.

Mode de validation manuel dans le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Recherchez le paramètre **Mode de validation**.
4. Modifiez ce paramètre si besoin.

Le site marchand demande de créer un paiement avec mode validation manuel :

Contactez votre le développeur/webmaster si vous souhaitez changer ce comportement.

Mode de validation manuel paramétré dans la gestion des risques :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.

2. Allez dans le menu **Paramétrage > Gestion des risques**.
3. Recherchez **Valider manuellement**.
4. Cliquez dessus pour faire afficher les règles paramétrées.

2.31. Cas des autres paiements si refus paiement en plusieurs fois

Avec un paiement en plusieurs fois :

- Si le premier paiement est refusé lors du paiement, tous les autres paiements seront également refusés.
- Si le premier paiement est accepté et que le deuxième est refusé, les autres paiements resteront en attente d'autorisation et peuvent être acceptés si le refus n'est pas lié à un motif frauduleux.
- Si le premier paiement est un paiement différé qui est d'abord accepté puis refusé au moment de l'autorisation, les autres paiements resteront en attente d'autorisation et peuvent être acceptés si le refus n'est pas lié à un motif frauduleux.

2.32. Représenter un paiement refusé différé ou en plusieurs fois

De base sur un paiement en plusieurs ou sur un paiement différé, le paiement n'est pas présenté de nouveau s'il est refusé.

Cependant Lyra propose le service *autorizations anticipées* si le moyen de paiement est compatible.

Ce service permet le déclenchement de l'autorisation quelques jours avant la date de remise en banque souhaitée.

En cas de refus par la banque émettrice, un processus réitère automatiquement les demandes d'autorisation, et ce jusqu'à J-2 avant la date de remise en banque souhaitée.

Pour plus d'informations, consultez le chapitre *Demande d'autorisation* de la documentation du moyen de paiement concerné.

2.33. Avoir statut final dans les JT

Pour les paiements différés ou paiements en plusieurs fois, un paiement peut apparaître avec le statut suivant dans les JT (Journaux de Transaction) :

- AUTHORISED
- WAITING_AUTHORISATION
- AUTHORISED_TO_VALIDATE
- WAITING_AUTHORISATION_TO_VALIDATE

Vous pouvez cependant uniquement voir apparaître le statut final comme :

- CAPTURED
- EXPIRED
- REFUSED
- ...

Pour avoir uniquement les transactions avec un statut final :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Journaux**.
4. Cliquez sur l'onglet **Journal des Transactions**.

5. Recherchez la zone **Paramètre journal actif**.
6. Cochez la case **Filtrer sur les transactions finalisées**.
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

2.34. Identifier la provenance d'un virement SEPA

Si vous possédez plusieurs contrats pour les virements SEPA, il peut s'avérer compliqué de savoir sur quel contrat a été réalisé le virement lors du rapprochement.

Cependant, lors de la création du contrat nous pouvons renseigner un champ nommé **soft descriptor** qui apparaîtra sur les relevés de compte de l'acheteur et du marchand.

Pour faire apparaître ce champ il vous suffira de contacter [l'administration des ventes](#) et de leur communiquer le libellé que vous souhaitez faire apparaître dans le champ soft descriptor.

Pour obtenir plus d'informations sur ce champ, consultez la chapitre *Rapprochement des paiements* de la documentation *Intégrer le moyen de paiement Initiation de virement SEPA*.

3. PARAMÉTRAGE BOUTIQUE

3.1. Personnaliser la page de paiement

Si vous avez intégré le paiement par redirection et que vous souhaitez personnaliser la page de paiement :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Personnalisation**.
3. Cliquez sur l'onglet **Pages de paiement**.
4. Si l'onglet n'est pas disponible, contactez [l'administration des ventes](#) pour souscrire à l'option **Personnalisation avancée**.
5. Modifiez la page de paiement via la zone de personnalisation à gauche.
6. Cochez la case **Actif en production**.
Si vous ne cochez pas cette case, vos modifications ne seront pas visibles en production.
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

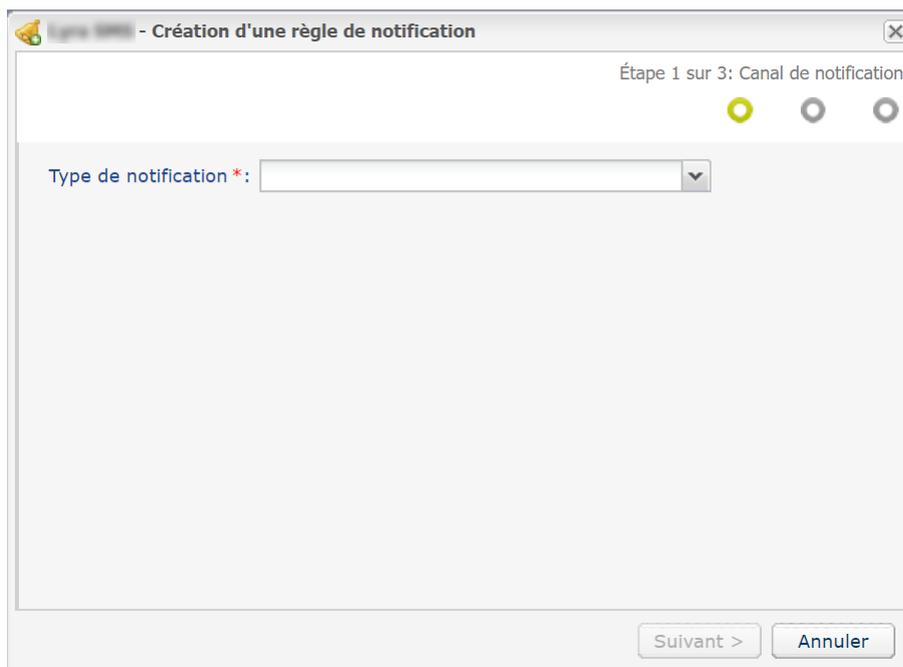
3.2. Créer une règle de notification personnalisée

En plus des règles de notifications proposées par défaut dans votre Back Office Expert, il est possible d'ajouter des règles de notifications personnalisées.

Une action sera déclenchée en fonction du ou des événements souhaités.

Depuis le menu : **Paramétrage > Règles de notifications**.

1. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** en bas à gauche de l'écran.
2. Sélectionnez **Notification avancée**.



L'assistant de création d'une règle de notification vous guide pas à pas pour choisir votre type de notification et faire le paramétrage nécessaire jusqu'à l'activation.

Vous pouvez, par exemple :

- Créer une notification de type "Appel URL de notification"
- Créer une notification de type "Remboursement"
- Créer une notification de type "SMS envoyé au marchand"
- Créer une notification de type "SMS envoyé à l'acheteur"
- Créer une notification de type "E-mail envoyé au marchand"
- Créer une notification de type "E-mail envoyé à l'acheteur"
- Créer une notification de type "Message WhatsApp envoyé au marchand"

Pour chacune de ces notifications personnalisées, une procédure détaillée est disponible dans la partie *Créer une règle de notification personnalisée* du manuel de l'utilisateur : [Centre de notifications](#).

email courriel

3.3. Les différents types de notifications

Les notifications sont gérées depuis votre Back Office Expert.

Pour accéder à la gestion des règles de notification, ouvrez le menu : **Paramétrage > Règles de notifications**.

Les types de notifications sont affichés selon les options de la boutique et les droits associés à l'utilisateur connecté.

Vous avez un onglet pour chaque type de notification :

- [Appel URL de notification](#)
- [SMS envoyé au marchand](#)
- [SMS envoyé à l'acheteur](#)
- [E-mail envoyé au marchand](#)
- [E-mail envoyé à l'acheteur](#)
- [Message WhatsApp envoyé au marchand](#)

Notre site documentaire propose une [documentation détaillée](#) pour vous guider sur le paramétrage et l'activation des règles dans chaque type de notification.

email courriel

3.3.1. Appel URL de notification

L'**URL de notification** est l'URL d'une page dédiée sur votre site marchand. La plateforme de paiement l'appelle **automatiquement** lorsque des événements particuliers se produisent.

A chaque appel, la plateforme de paiement transmet au site marchand les données relatives à une transaction. C'est ce qu'on appelle une notification instantanée (ou **IPN** pour Instant Payment Notification).

Le tableau ci-dessous liste les noms des URLs existantes et les événements qui les déclenchent.

URL de notification à la fin du paiement (<i>activée par défaut</i>)

Événement(s) déclencheur(s) :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Paiement accepté,• Paiement refusé,• Création d'un abonnement,• Création d'un alias,• Mise à jour d'un alias. |
|---|

Condition(s) :

Source de l'événement est dans la liste :

- PAYMENT
- VOICE_ORDER
- KRYPTON

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié du statut de la transaction à la fin du paiement.
Cette notification est indispensable pour communiquer le résultat d'une demande de paiement **en cas d'échec**.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification à la création d'un abonnement (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Nouvelle échéance d'un abonnement.
- Chaque nouvelle tentative de paiement, après le refus d'une échéance d'un paiement récurrent.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage:

- Vous voulez être notifié **en cas d'échec** à chaque échéance d'un abonnement.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification sur autorisation par batch (désactivée par défaut)



Un traitement par **batch** ou par lots consiste à exécuter des tâches répétitives contenant des volumes importants de données.

Événement(s) déclencheur(s) :

- Transaction autorisée par le processus automatique d'autorisation.
- Transaction refusée par le processus automatique d'autorisation.

Condition(s) :

- Source de l'événement égal(e) à BATCH_AUTO.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié **en cas d'échec** à chaque échéance d'un paiement en plusieurs fois.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification sur modification par batch (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Transaction modifiée par le marchand ou par l'acquéreur.
- Transaction validée par le marchand.

Condition(s) :

- Source de l'événement égal(e) à BATCH.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié lorsqu'une transaction expire.
C'est le cas des transactions créées en validation manuelle, et qui n'ont pas été validées à temps par le marchand.
- Vous voulez être notifié **en cas d'échec** du statut final de la transaction pour certains moyens de paiement.
 - C'est le cas (pour ceux qui proposent PayPal) lorsqu'une transaction, bloquée pour suspicion de fraude, est finalement acceptée ou refusée.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification sur annulation *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement abandonné par l'acheteur.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié dans le cas d'un paiement abandonné ou annulé par l'acheteur.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification sur une opération provenant du Back Office *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un paiement manuel (accepté ou refusé)
- Modification d'une transaction
- Duplication d'une transaction
- Remboursement d'une transaction
- Annulation d'une transaction
- Validation d'une transaction
- Création d'un alias
- Mise à jour d'un alias

Condition(s) :

- Source de l'événement est dans la liste MERCHANT_BO.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié **en cas d'échec** dans les cas suivants :
 - Lorsqu'un remboursement d'une transaction est effectué depuis le Back Office.
 - Lorsqu'une modification de montant d'une transaction est faite depuis le Back Office.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**.
Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

URL de notification suite à un paiement en attente de confirmation de la plateforme externe *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement en attente de confirmation de la plateforme externe.

Condition(s) :

- Aucune.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

3.3.2. E-mail envoyé au marchand

Le tableau ci-dessous liste les notifications par e-mail existantes par défaut et les événements qui les déclenchent.

Vous avez la possibilité de créer une [notification par e-mail personnalisée](#) en choisissant votre événement déclencheur.

E-mail de confirmation d'abonnement à destination du marchand *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un abonnement.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail lors de la création d'un abonnement.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de refus d'une échéance de paiement en plusieurs fois *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Transaction refusée lors du processus automatique d'autorisation.

Condition(s) :

- Paiement en plusieurs fois valorisé à **Oui**.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail quand l'échéance d'un paiement en plusieurs fois est refusée.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de refus d'une échéance de paiement différé *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Transaction refusée lors du processus automatique d'autorisation.

Condition(s) :

- Paiement en plusieurs fois valorisé à **Oui**.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail quand la demande d'autorisation d'un paiement différé est refusée.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de confirmation de paiement à destination du marchand *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement accepté.

Condition(s) :

- La source de l'événement n'est pas dans une liste de "Traitement par fichier".

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail lors d'un paiement accepté.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de régénération de la clé *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Régénération de la clé.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail lorsque la clé de PRODUCTION a été régénérée depuis le Back Office.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de confirmation d'envoi d'un fichier de prélèvements/virements *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Remise envoyée à l'acquéreur.

Condition(s) :

- Réseau est dans la liste SEPA.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail quand un fichier de remise SEPA est transmis à la banque. Pensez à le valider auprès de votre banque.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de confirmation d'inscription à destination du marchand

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un alias,
- Mise à jour d'un alias.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par e-mail lors de la création ou de la mise à jour d'un alias.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

email courriel

3.3.3. E-mail envoyé à l'acheteur

Le tableau ci-dessous liste les notifications par e-mail existantes par défaut et les événements qui les déclenchent.

Vous avez la possibilité de créer une [notification par e-mail personnalisée](#) en choisissant votre événement déclencheur.

E-mail de confirmation d'une création d'alias à destination de l'acheteur *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un alias,
- Mise à jour d'un alias.

Condition(s) :

- Aucune

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par e-mail lors de la création ou de la mise à jour d'un alias.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de confirmation d'abonnement à destination de l'acheteur *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un abonnement

Condition(s) :

- Aucune

Exemple(s) de cas d'usage:

- Vous voulez notifier votre client par e-mail lors de la création d'un abonnement

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de confirmation de paiement à destination du client *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement accepté

Condition(s) :

- Source de l'événement n'est pas dans la liste FILE

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par e-mail lors d'un paiement accepté.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

E-mail de pré-notification de prélèvement SEPA à destination de l'acheteur *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Pré-notification de prélèvement SEPA

Condition(s) :

- Source de l'événement n'est pas dans la liste FILE

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par e-mail lors de la pré-notification d'un prélèvement SEPA.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

email courriel

3.3.4. SMS envoyé au marchand

Le tableau ci-dessous liste les notifications par SMS existantes et les événements qui les déclenchent.



Un compte [Lyra SMS](#) est requis. Pour plus d'informations, consultez la rubrique concernée.

SMS de confirmation de paiement à destination du marchand *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement accepté.

Condition(s) :

- Source de l'événement n'est pas dans la liste FILE.

Exemple(s) de cas d'usage:

- Vous voulez être notifié par SMS lors d'un paiement accepté.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

SMS de confirmation d'envoi d'un fichier de prélèvements/virements *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Remise envoyée à l'acquéreur.

Condition(s) :

- Réseau est dans la liste SEPA.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par SMS quand un fichier de remise SEPA est transmis à la banque. Pensez à valider cette demande auprès de votre banque.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

SMS de confirmation d'inscription client à destination du marchand *(désactivée par défaut)*

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un alias,
- Mise à jour d'un alias.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par SMS lors de la création ou de la mise à jour d'un alias.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

SMS de confirmation d'abonnement à destination du marchand (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un abonnement.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez être notifié par SMS lors de la création d'un abonnement.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

3.3.5. SMS envoyé à l'acheteur

Le tableau ci-dessous liste les notifications par SMS existantes et les événements qui les déclenchent.



Un compte [Lyra SMS](#) est requis. Pour plus d'informations, consultez la rubrique concernée.

SMS de confirmation de paiement à destination du client (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement accepté.

Condition(s) :

- Source de l'événement n'est pas dans la liste FILE.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par SMS lors d'un paiement accepté.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

SMS de confirmation d'inscription client à destination du client (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un alias,
- Mise à jour d'un alias.

Condition(s) :

- Aucune

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par SMS lors de la création ou de la mise à jour d'un alias.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

SMS de confirmation d'abonnement à destination du client (désactivée par défaut)

Événement(s) déclencheur(s) :

- Création d'un abonnement.

Condition(s) :

- Aucune.

Exemple(s) de cas d'usage :

- Vous voulez notifier votre client par SMS lors de la création d'un abonnement.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

3.3.6. Message WhatsApp envoyé au marchand

La plateforme de paiement permet aux marchands utilisant l'agent conversationnel (chatbot) de recevoir une confirmation de paiement directement sur leur messagerie WhatsApp.

Les ordres de paiement WhatsApp créés depuis le Back Office Expert ne sont pas concernés par ce type de notification.

Message WhatsApp de confirmation de paiement à destination du marchand

Événement(s) déclencheur(s) :

- Paiement accepté

Condition(s) :

- Aucune

Exemple(s) de cas d'usage:

- Vous voulez être notifié par un Message WhatsApp lors d'un paiement accepté.

Activation/désactivation de la règle

- Il suffit de faire un clic droit sur la règle et choisir **Activer la règle/Désactiver la règle**. Cette action permettra de déclencher/stopper l'envoi de la notification.

3.4. Notifier l'acheteur d'une annulation

Si vous souhaitez notifier l'acheteur de l'annulation d'un paiement :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.
4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé à l'acheteur** comme Type de notification.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Transaction annulée à l'initiative du marchand**.
8. Cliquez sur **Suivant >**.
9. Renseignez le **Libellé de la règle**.
10. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.5. Être notifié d'un paiement réalisé depuis un ordre de paiement

Si vous souhaitez recevoir un e-mail lorsqu'un paiement est réalisé depuis un ordre de paiement :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.

3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.
4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé au marchand** comme *Type de notification*.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Paiement accepté**.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en bas de l'écran.
9. Dans la colonne *Variable* sélectionnez **Source de l'évènement**.
10. Dans la colonne *Opérateur* sélectionnez **est dans la liste**.
11. Dans la colonne *Valeur* sélectionnez **Ordres de paiement**.
12. Cliquez sur **Suivant >**.
13. Saisissez le libellé de la règle dans le paramètre *Libellé de la règle*.
Exemple : Notification d'un ordre de paiement
14. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.6. Être notifié d'un paiement réalisé depuis le formulaire de collecte de données

Si vous souhaitez recevoir un e-mail lorsqu'un paiement est réalisé depuis le formulaire de collecte de données :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.
4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé au marchand** comme *Type de notification*.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Paiement accepté**.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en bas de l'écran.
9. Dans la colonne *Variable* sélectionnez **Source de l'évènement**.
10. Dans la colonne *Opérateur* sélectionnez **est dans la liste**.
11. Dans la colonne *Valeur* sélectionnez **Formulaire de collecte de données**.
12. Cliquez sur **Suivant >**.
13. Saisissez le libellé de la règle dans le paramètre *Libellé de la règle*.
Exemple : Notification d'un formulaire de collecte de données.
14. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.7. Être notifié d'un paiement créé en validation manuelle par la gestion des risques

Si vous souhaitez recevoir un e-mail lorsqu'un paiement est créé en validation manuelle par le module de gestion des risques, vous devez :

1. Ajouter l'action **Remonter une alerte** dans votre règle de risque.
 - a. Connectez-vous sur le Back Office Expert.

3.9. Recevoir un e-mail en cas d'échéance d'un paiement en plusieurs fois acceptée

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.
4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé au marchand** comme *Type de notification*.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Transaction autorisée par le processus automatique d'autorisation**.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter** en bas de l'écran.
9. Dans la colonne *Variable*, sélectionnez **Paiement en N fois**.
10. Dans la colonne *Opérateur*, sélectionnez **égal(e) à**.
11. Dans la colonne *Valeur* sélectionnez **Oui**.
12. Cliquez sur **Suivant >**.
13. Saisissez le libellé de la règle dans le paramètre *Libellé de la règle*.
Exemple : "Échéance de paiement en plusieurs fois acceptée".
14. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.10. Recevoir un e-mail en cas de paiement différé accepté

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.
4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé au marchand** comme *Type de notification*.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Transaction autorisée par le processus automatique d'autorisation**.
8. Cliquez sur **Suivant >**.
9. Saisissez le libellé de la règle dans le paramètre *Libellé de la règle*.
Exemple : "Paiement différé accepté".
10. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.11. Envoyer un e-mail en cas de refus sur un paiement différé

Pour envoyer un e-mail à l'acheteur en cas de refus sur un paiement différé :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur le bouton **Créer une règle** situé en bas de l'écran.

4. Cliquez sur **Notification avancée**.
5. Sélectionnez **E-mail envoyé à l'acheteur** comme *Type de notification*.
6. Cliquez sur **Suivant >**.
7. Cochez la case **Transaction refusée lors du processus automatique d'autorisation**.
8. Cliquez sur **Suivant >**.
9. Saisissez le libellé de la règle dans le paramètre *Libellé de la règle*.
Exemple : "E-mail refus paiement différé".
10. Cliquez sur **Créer**.

email courriel

3.12. Adresses e-mails contactées selon notifications

Il existe plusieurs endroits dans votre Back Office Expert où une adresse e-mail est configurée.

Le tableau ci-dessous liste les types d'informations que la plateforme de paiement vous envoie à chacune des adresses e-mail.

E-mail gestionnaire boutique

Lieu de configuration :

- Menu **Paramétrage > Boutique > Configuration**.
Par défaut, cet **E-mail gestionnaire** de la boutique est la même déjà renseignée comme e-mail du **Contact gestionnaire** lors de la création de la société.
Cependant, lorsqu'il s'agit d'une société ayant plusieurs boutiques, il est tout à fait possible de modifier cette adresse pour mettre un e-mail spécifique à chaque gestionnaire d'une boutique.

Informations envoyées à cette adresse e-mail :

- Par défaut et **en cas d'échec**, les notifications de type **Appel URL de notification**.
Il est possible de changer le destinataire ou de décider de ne pas être notifié. Il suffit de supprimer cet e-mail, de la modifier et/ou d'ajouter une ou des adresses e-mails depuis la règle de notification correspondante, voir : [Appel URL de notification](#) à la page 31.
- Par défaut, les notifications de type **E-mail envoyé au marchand**.
Il est possible de changer le destinataire. Il suffit de changer l'adresse e-mail et/ou d'ajouter une ou des adresses e-mails depuis la règle de notification correspondante, voir : [E-mail envoyé au marchand](#) à la page 34.
- Les notifications lors de la création de la boutique.
Ce type de notification est aussi envoyé en copie à l'adresse Contact gestionnaire de la société.
- Les notifications lors de la (re)génération de la clé de production de la boutique.
Ce type de notification est aussi envoyé en copie à l'adresse Contact gestionnaire de la société.
- Les notifications lors de l'activation du 3D Secure.
- Les e-mails envoyés par un acheteur en cas de problème sur un ordre de paiement qu'il a reçu de la boutique marchand.
- Une copie des ordres de paiement par e-mail si l'adresse du gestionnaire est cochée lors de la création de l'ordre de paiement.

E-mail Contact gestionnaire société

Lieu de configuration :

- L'e-mail du **Contact gestionnaire** est configuré lors de la création de la société.
- Il est cependant modifiable depuis le Back Office Expert : menu **Paramétrage > Infos Société**, rubrique **Contact gestionnaire**.

L'e-mail du **Contact gestionnaire** est renseigné lors de la création de la société. Toutes les notifications qui concernent la société (toutes les boutiques incluses) sont envoyées à cette adresse.

Informations envoyées à cette adresse e-mail :

- Les notifications lors de la création de la boutique.
Ce type de notification est envoyé à l'adresse E-mail gestionnaire de la boutique puis en copie au **Contact gestionnaire** si l'adresse est différente.
- Les notifications lors de la (re)génération de la clé de production de la boutique.
Ce type de notification est envoyé à l'adresse E-mail gestionnaire de la boutique puis en copie au **Contact gestionnaire** si l'adresse est différente.
- Les notifications de Mise en production du formulaire de collecte de données et de Confirmation de mise en production du formulaire de collecte de données.
- Les notifications contenant les rapports de consistance de données (erreurs identifiées sur le paramétrage de la société, d'une boutique et/ou d'un contrat).
- Les notifications contenant la facturation détaillée de la boutique.
- Les notifications sous forme de lettre d'information au marchand.

Contact technique

Lieu de configuration :

- L'e-mail du Contact technique est configuré lors de la création de la société.
- Il est cependant modifiable depuis le Back Office Expert : menu **Paramétrage > Infos Société**, rubrique **Contact technique**

Cette adresse n'est destinataire d'aucun e-mail émanant de la plateforme de paiement. Cependant, son contact peut-être utile lors des premiers échanges avec notre assistance technique après création de la boutique du marchand.

E-mail(s) de contact en cas d'incident

Lieu de configuration :

- L'e-mail du Contact gestionnaire est configuré lors de la création de la société.
- Il est cependant modifiable depuis le Back Office Expert : menu **Paramétrage > Infos Société > E-mail(s) de contact en cas d'incident**

Cet e-mail peut être celui d'un interlocuteur technique, intégrateur, gestionnaire ou toute autre susceptible d'être notifié pour accompagner le ou les marchand en cas d'incident.

Informations envoyées à cette adresse e-mail :

- Notifications en cas d'incident sur la plateforme de paiement.

E-mail de l'utilisateur connecté au Back Office Expert

Ces e-mails sont renseignés au moment de la création d'un compte utilisateur du Back Office Expert ou du SFTP.

- Notification en cas création/modification d'un compte utilisateur avec envoi d'un identifiant/mot de passe.
- Notification en cas création/modification d'un compte SFTP.

email courriel

3.13. Notifications par défaut

La plateforme de paiement met à votre disposition un centre de notifications.

Plusieurs types de notifications ont été configurés par défaut. Certaines notifications sont activées et envoyées par défaut à l'adresse e-mail du marchand, d'autres devront être activées par vos soins en cas de besoin.

La plateforme de paiement vous notifie aussi sur certaines actions mais vous offre aussi la possibilité de créer vos propres règles de notifications et de choisir les événements déclencheurs.

Ces types de notifications sont détaillées dans les chapitres ci-dessous. Un résumé est fait dans ce tableau pour une vision rapide en ce qui concerne les e-mails envoyés.

Notification	Adresse e-mail notifiée	Adresse e-mail notifiée en copie (Cc)
Appel URL de notification en cas de dysfonctionnement	E-mail gestionnaire boutique et/ou bien E-mail configuré dans une règle de notification personnalisée	N/A
E-mail envoyé au marchand (création, modification, résiliation d'alias d'un acheteur)	E-mail gestionnaire boutique	N/A
E-mail envoyé au marchand (confirmation de paiement, d'une échéance payée, d'un remboursement)	E-mail gestionnaire boutique	N/A
E-mail lors de la création de la boutique	E-mail gestionnaire boutique	E-mail Contact gestionnaire société
E-mail lors de la (re)génération de la clé de production de la boutique	E-mail gestionnaire boutique	E-mail Contact gestionnaire société
E-mail lors de l'activation du 3D Secure	E-mail gestionnaire boutique	N/A
E-mail envoyé par un acheteur en cas de problème sur un ordre de paiement	E-mail gestionnaire boutique	N/A
Copie d'un ordre de paiement par e-mail si l'adresse du gestionnaire est cochée lors de la création	N/A	E-mail gestionnaire boutique
E-mail en cas de Demande de mise en production du formulaire de collecte de données	E-mail du contact commercial du marchand	N/A
E-mail de Mise en production du formulaire de collecte de données	E-mail Contact gestionnaire société	N/A
E-mail de Confirmation de mise en production du formulaire de collecte de données	E-mail Contact gestionnaire société	N/A
E-mail contenant les rapports de consistance de données	E-mail Contact gestionnaire société	N/A
E-mail contenant la facturation détaillée de la boutique	E-mail Contact gestionnaire société	N/A
E-mail sous forme de lettre d'information au marchand	E-mail Contact gestionnaire société	E-mail gestionnaire boutique
E-mail en cas d'incident sur la plateforme de paiement	E-mail(s) de contact en cas d'incident	N/A
E-mail en cas création/modification d'un compte utilisateur avec envoi d'un identifiant/mot de passe	E-mail de l'utilisateur connecté au Back Office Expert	N/A
E-mail en cas création/modification d'un compte SFTP	E-mail de l'utilisateur connecté au Back Office Expert	N/A
E-mails avec les journaux de production de la boutique	E-mail(s) fournis par le marchand à la plateforme de paiement	N/A

3.14. Contacter l'IPN sur les ordres de paiement

Par défaut, un paiement réalisé depuis un ordre de paiement ne permet pas de recevoir une IPN.

Cependant, il est possible de modifier le fonctionnement de cette règle :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Double-cliquez sur la règle **URL de notification à la fin du paiement**.
4. Dans l'onglet **Conditions de la règle**, cliquez sur la colonne **Valeur**.
5. Cliquez sur le triangle pour faire apparaître la liste des valeurs disponibles.
6. Sélectionnez **Ordre de paiement**.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**.

3.15. Onglet Clés d'API REST non visible

Pour accéder à l'onglet Clés d'API REST :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Si l'onglet **Clés d'API REST** n'est pas visible, contactez [l'administration des ventes](#).

3.16. Utiliser le mode TEST

Le mode TEST permet de réaliser des paiements de test.

Il est toujours disponible, même après la génération de la clé de production.

Si vous créez un nouveau site marchand (ou disposez d'un environnement de recette), vous pourrez effectuer vos tests sans impacter le site actuellement en production.

Le choix du mode s'effectue de manière différente en fonction de l'intégration que vous avez mis en place :

- Module de paiement (CMS) : dans le paramétrage du module, sélectionnez le mode TEST. N'oubliez pas de renseigner la clé de test disponible dans votre Back Office Expert.
- Intégration en mode redirection : dans votre formulaire de paiement, valorisez le champ vads_ctx_mode à TEST. Pour plus d'informations, consultez le chapitre **Générer un formulaire de paiement** de notre [guide d'intégration](#).
- Intégration en mode embarqué : durant la phase d'authentification, utilisez la clé publique de test disponible dans votre Back Office Expert. Pour plus d'informations, consultez notre [guide d'intégration](#).

3.17. Rechercher un contrat dans le Back Office Expert

Pour rechercher un contrat dans le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Association Contrats**.
4. Recherchez votre contrat dans les colonnes **Contrats disponibles** et **Contrats associés**.

5. Si votre contrat n'est pas visible, contactez [l'administration des ventes](#).

3.18. Associer / désassocier un contrat

Pour ajouter ou retirer un contrat :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Association Contrats**.
4. Déplacez le contrat présent dans la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'associer à votre boutique.
5. Déplacez le contrat présent dans la colonne de droite vers la colonne de gauche pour le désassocier de votre boutique.

Si votre contrat n'est pas présent, contactez [l'administration des ventes](#).

3.19. Connaître moyens de paiements associés au contrat

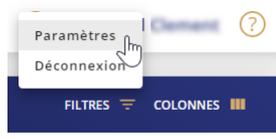
Pour connaître les moyens de paiement associés à un contrat :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Société**.
3. Cliquez sur l'onglet **Contrats**.
4. Cliquez sur un contrat.
5. Cliquez sur l'onglet **Moyens de paiement** présent dans la partie du bas.
6. Les moyens de paiement cochés sont les moyens de paiement associés à votre contrat.
Pour toute modification, contactez [l'administration des ventes](#).

3.20. Modifier la langue d'affichage sur le Back Office Marchand

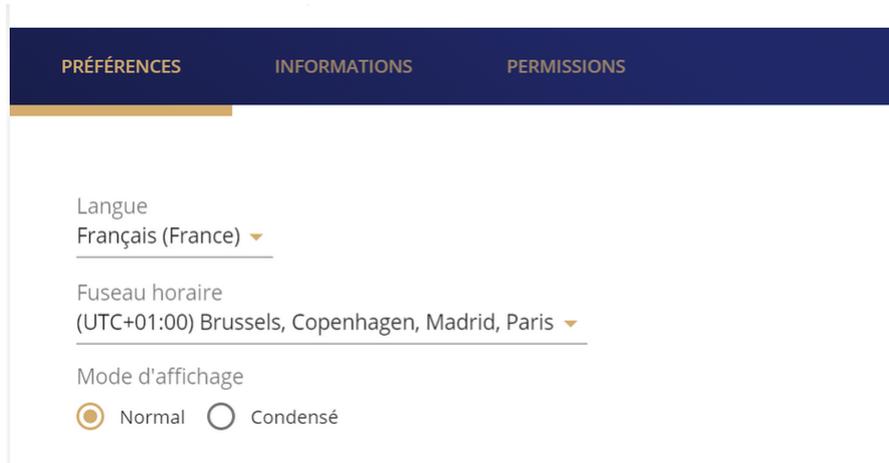
Il est possible de naviguer dans le Back Office Marchand dans 4 langues : Français, Anglais, Espagnol, Allemand.

1. Une fois connecté à votre Back Office Marchand, cliquez sur votre nom de connexion en haut à droite.



2. Cliquez ensuite sur **Paramètres**.

La fenêtre de gestion des préférences s'affiche.



3. Cliquez sur la liste **Langue** pour choisir la langue d'affichage.
4 langues sont disponibles : Français, Anglais, Espagnol, Allemand.
Le changement de langue est instantané.

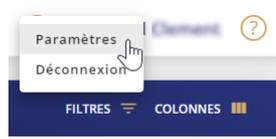


Il est possible de choisir la langue d'affichage lors de la saisie des identifiants de connexion au Back Office Marchand. Cependant, le choix de cette langue ne change pas automatiquement la langue d'affichage des informations de votre Back Office Marchand.

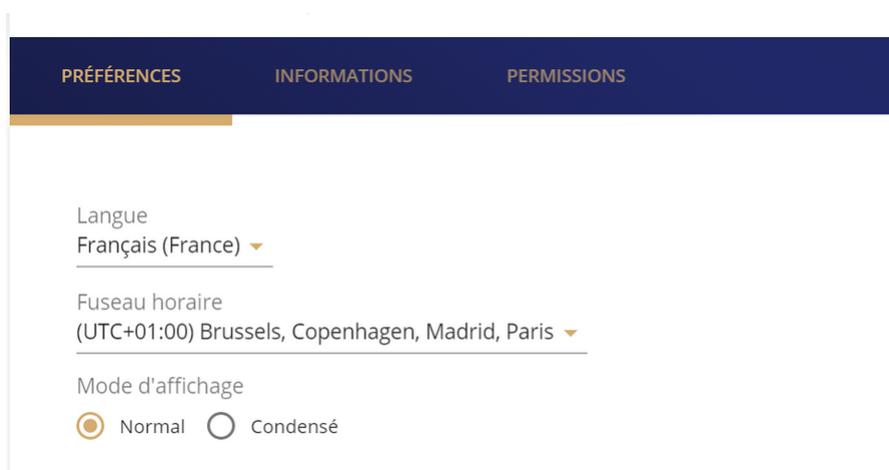
3.21. Changer le fuseau horaire dans le Back Office Marchand

Les données du Back Office Marchand peuvent être affichées dans le fuseau horaire de votre choix.

1. Une fois connecté à votre Back Office Marchand, cliquez sur votre nom de connexion en haut à droite.



2. Cliquez ensuite sur **Paramètres**.
La fenêtre de gestion des préférences s'affiche.



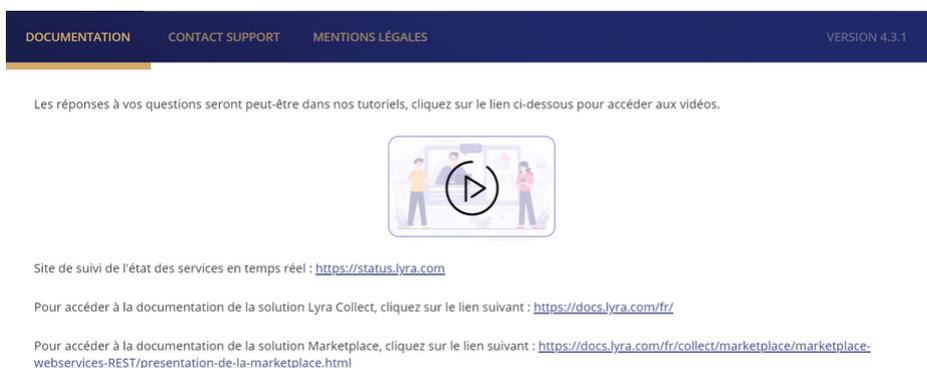
3. Cliquez sur la liste **Fuseau horaire** pour choisir le fuseau horaire souhaité.
Le changement de fuseau horaire est instantané.

3.22. Obtenir de l'aide sur le Back Office Marchand

Vous avez une question relative à la fraude, à vos paiements ou bien d'ordre technique et vous souhaitez contacter le support depuis votre Back Office Marchand ?

1. Une fois connecté à votre Back Office Marchand, cliquez sur l'icône symbolisée par le point d'interrogation en haut à droite ?

La fenêtre suivante s'affiche :



DOCUMENTATION CONTACT SUPPORT MENTIONS LÉGALES VERSION 4.3.1

Les réponses à vos questions seront peut-être dans nos tutoriels, cliquez sur le lien ci-dessous pour accéder aux vidéos.



Site de suivi de l'état des services en temps réel : <https://status.lyra.com>

Pour accéder à la documentation de la solution Lyra Collect, cliquez sur le lien suivant : <https://docs.lyra.com/fr/>

Pour accéder à la documentation de la solution Marketplace, cliquez sur le lien suivant : <https://docs.lyra.com/fr/collect/marketplace/marketplace-webservices-REST/presentation-de-la-marketplace.html>

2. Si vous n'avez pas d'urgence, vous pouvez consulter les informations dans l'onglet **Documentation**.

Vous avez à disposition :

- Une vidéo de présentation du Back Office Marchand.
- Un lien vers la page [Status](#) qui affiche l'état des services en temps réel.
- Un lien vers le [site documentaire](#) selon votre solution.

3. Si vous avez besoin de contacter le support, affichez l'onglet **Contact support** et utilisez les moyens de communication à votre disposition.



DOCUMENTATION CONTACT SUPPORT MENTIONS LÉGALES VERSION 4.3.1

Nous sommes à votre disposition pour vous apporter tout complément d'information sur la solution Lyra Collect :

0 811 900 475 Service 0,06 € / min prix appel

- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h
- Par e-mail support-ecommerce@lyra-collect.com : pour vos questions techniques
- Par e-mail operation@lyra-collect.com : pour vos questions relatives à vos paiements et à la fraude

Merci de rappeler votre code client Lyra Collect () dans toutes les communications.

- Assistance téléphonique : composez le numéro de téléphone aux jours et heures indiqués et laissez-vous guider.
- Question technique : envoyez votre e-mail à support-ecommerce@lyra-collect.com.
- Questions relatives à vos paiements et à la fraude : envoyez votre e-mail à operation@lyra-collect.com.

Rappelez votre code client (exemple **CLXXX532**) dans toutes vos correspondances ou vos appels. Il permet de vous identifier plus facilement.

3.23. Modifier la devise par défaut de la boutique

La devise par défaut est utilisée dans les écrans de création d'ordres de paiement, de paiement manuel et le tableau de bord.

Elle est aussi utilisée sur les pages de paiement (redirection et embarqué) : lors d'un paiement dans une devise non gérée par vos contrats, nous affichons, à titre informatif, le montant en contre-valeur de la devise par défaut.

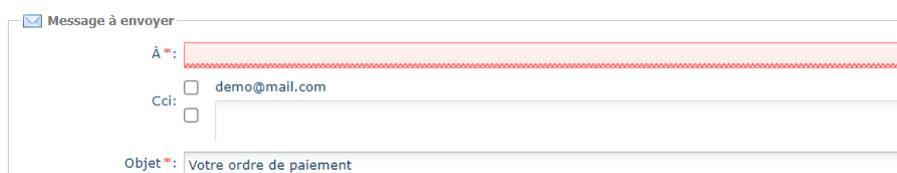
Pour modifier la devise par défaut de votre boutique, contactez [l'administration des ventes](#).

La modification s'appliquera à l'ensemble des boutiques de la société.

3.24. Modifier l'e-mail Cci par défaut d'un lien de paiement

Lors de la création d'un ordre de paiement vous pouvez envoyer le message en copie cachée (Cci) :

- à un destinataire pré-rempli par défaut avec l'e-mail du gestionnaire de la boutique,
- à un ou plusieurs destinataires de votre choix.



The screenshot shows a form titled "Message à envoyer". It contains three main fields: "À *:", "Cci:", and "Objet *:". The "À *:" field is a text input field with a red border. The "Cci:" field has a checkbox next to it, which is currently unchecked, and the text "demo@mail.com" is visible in the input area. The "Objet *:" field contains the text "Votre ordre de paiement".

La sélection se fait en cochant la case correspondante.

Pour modifier l'adresse e-mail du gestionnaire de la boutique :

1. Ouvrez le menu **Paramétrage > Boutique**.
2. Si vous avez plusieurs boutiques, cliquez sur le nom de la boutique sur laquelle la configuration doit être modifiée.
3. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.
4. Modifiez le champ **E-mail gestionnaire**.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

3.25. Envoyer un lien de paiement

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Ordres de paiement**.
3. Si le menu n'est pas disponible, contactez [l'administration des ventes](#) pour souscrire à l'option **Ordres de paiement**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
5. Cliquez sur l'ordre de paiement de votre choix.
Exemple: Créer un ordre via e-mail.
6. Saisissez le **Montant** de l'ordre de paiement.
7. Renseignez l'email de l'acheteur dans le paramètre **À**.
8. Modifiez les autres paramètres si besoin.
9. Cliquez sur le bouton **Envoyer**.

3.26. Ajouter un contrat AMEX

Pour ajouter un contrat AMEX vous devez :

1. Faire une demande de création de contrat auprès d'AMEX.
2. Contacter [l'administration des ventes](#) pour ajouter la fonctionnalité et le contrat.

3.27. Rejeu impossible de l'IPN

Il n'est pas possible de rejouer l'URL de notification à la fin du paiement (IPN), si :

- Vous n'avez pas configuré l'URL de notification à la fin du paiement.
- Vous n'avez pas les droits sur votre compte utilisateur.

IPN non configurée

Si vous surchargez l'URL de notification via les paramètres **vads_url_check** ou **ipnTargetUrl**, l'URL envoyée n'est pas enregistrée.

De ce fait, si vous n'avez pas paramétré l'URL de notification dans le Back Office Expert, le rejeu ne sera pas possible.

Droits sur le compte utilisateur

Si l'URL de notification est bien renseignée dans le Back Office Expert, il est possible que vous n'avez pas les droits nécessaires pour rejouer l'IPN.

Vérifiez cette information auprès de votre gestionnaire société.

3.28. Créer un lien de paiement par SMS

Pour créer un lien de paiement par SMS :

1. Créez un compte Lyra SMS afin d'obtenir un pack SMS, ce compte sera lié à votre boutique Lyra.
N'hésitez pas à consulter notre vidéo **Créer un compte Lyra SMS**.
2. Créez un lien de paiement SMS.
N'hésitez pas à consulter notre vidéo **Envoyer un lien de paiement par SMS**.

3.29. Clé de production masquée

Pour des raisons de sécurité, la clé de production est masquée après un premier paiement en production.

Si vous avez besoin de la clé de production, vous avez deux solutions :

- Récupérer la clé de production depuis votre site marchand (voir avec votre intégrateur).
- Régénérer une nouvelle clé de production depuis le Back Office Expert.
ATTENTION : l'ancienne clé de production ne sera plus valide, vous devrez remplacer l'ancienne clé par la nouvelle sur votre site.

3.30. Renvoyer une IPN

1. Connectez-vous à votre Back Office Marchand : <https://secure.lyra.com/portal/>.
2. Cliquez sur **Autres actions** en bas du menu pour accéder à votre Back Office Expert.



Autres actions apparaît uniquement si votre compte utilisateur dispose de la permission "Accès au back office expert".

Rapprochez-vous du Gestionnaire du back office de votre société pour obtenir cette permission.

3. Depuis le menu **Gestion > Transactions**, recherchez la transaction pour laquelle vous souhaitez renvoyer la notification.
4. Effectuez un clic droit sur la transaction et sélectionnez **Exécuter l'URL de notification**.



L'option **Exécuter l'URL de notification** est disponible uniquement si vous avez configuré la règle de notification de fin de paiement.

3.31. Connaître le contact gestionnaire de la société

Pour connaître le contact gestionnaire de votre société enregistré sur Lyra :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Société**.
3. Recherchez la zone **Contact Gestionnaire**.
4. Les informations sont présentes dans cette zone.

3.32. Connaître le contact gestionnaire de la boutique

Pour connaître le contact gestionnaire de votre boutique enregistré sur Lyra :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Recherchez l'**E-mail gestionnaire**, il correspond au contact gestionnaire de la boutique.

3.33. Notifier le marchand par e-mail d'un paiement

Lorsqu'un paiement est réalisé, le marchand peut recevoir un e-mail de la part de Lyra.

Pour configurer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mail envoyé au marchand**.
4. Cliquez sur **Mail de confirmation de paiement à destination du marchand** puis cliquez sur le bouton **Activer la règle** en bas de l'écran.
Si le bouton **Désactiver la règle** est présent, c'est que la règle est déjà activée.
5. Double cliquez sur **Mail de confirmation de paiement à destination du marchand**.
6. Recherchez le champ *Adresse(s) e-mail à notifier* puis saisissez votre e-mail.
Vous pouvez saisir plusieurs adresses e-mails en séparant les adresses par ;
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

email courriel

3.34. Notifier l'acheteur par e-mail d'un paiement

Lorsqu'un paiement est réalisé, l'acheteur peut recevoir un e-mail de la part de Lyra.

Pour configurer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mail envoyé à l'acheteur**.
4. Cliquez sur **Mail de confirmation de paiement à destination du client** puis cliquez sur le bouton **Activer la règle** en bas de l'écran.
Si le bouton **Désactiver la règle** est présent, c'est que la règle est déjà activée.
5. Double cliquez sur **Mail de confirmation de paiement à destination du client**.
6. Recherchez le champ *Adresse(s) e-mail à notifier* puis saisissez votre e-mail.
Vous pouvez saisir plusieurs adresses e-mails en séparant les adresses par ;
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

email courriel

3.35. Notifier le marchand par SMS d'un paiement



Cette fonctionnalité requiert la création d'un compte Lyra SMS. Consultez la vidéo **Créer un compte Lyra SMS** pour plus d'informations.

Lorsqu'un paiement est réalisé, le marchand peut recevoir un SMS de la part de Lyra.

Pour configurer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur l'onglet **SMS envoyé au marchand**.
4. Cliquez sur **SMS de confirmation de paiement à destination du marchand** puis cliquez sur le bouton **Activer la règle** en bas de l'écran.
Si le bouton **Désactiver la règle** est présent, c'est que la règle est déjà activée.
5. Double cliquez sur **SMS de confirmation de paiement à destination du marchand**.
6. Recherchez le champ *Téléphone à notifier* puis saisissez votre numéro de téléphone.
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

3.36. Notifier l'acheteur par SMS d'un paiement

Lorsqu'un paiement est réalisé, l'acheteur peut recevoir un SMS de la part de Lyra.

Pour configurer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.
3. Cliquez sur l'onglet **SMS envoyé à l'acheteur**.
4. Cliquez sur **SMS de confirmation de paiement à destination du client** puis cliquez sur le bouton **Activer la règle** en bas de l'écran.
Si le bouton **Désactiver la règle** est présent, c'est que la règle est déjà activée.

5. Double cliquez sur **SMS de confirmation de paiement à destination du client**.
6. Recherchez le champ *Téléphone à notifier* puis saisissez votre numéro de téléphone.
7. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

email courriel

4.1. Prestashop 1.5-8.x

4.1.1. Connaître ma version PrestaShop et du module

Il est possible de trouver facilement le numéro de version du CMS ou du module de paiement sans vous connecter sur votre CMS.

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions** ou **Transactions de TEST**.
3. Recherchez un paiement qui a été effectuée depuis le CMS puis double cliquez dessus ou effectuez un clic droit > **Afficher le détail de la transaction**.
4. Allez dans l'onglet **Informations**.
5. Dans la partie **Information source**, recherchez la valeur correspondant au libellé **Solution e-commerce**.
6. Exemple : **PrestaShop_1.5-1.7_1.14.0/1.7.5.1/7.2.15**.
PrestaShop_1.5-1.7_1.14.0 : correspond au nom du module de paiement, **1.14.0** est la version du module.
1.7.5.1 correspond à la version du CMS.
7.2.15 correspond à la version PHP de votre serveur.

4.1.2. Configurer le module en mode multi boutiques Prestashop

Il n'y a pas de particularité avec notre module de paiement, il se configure comme tous les autres modules sur Prestashop.

Le choix de la boutique se fait en haut à gauche dans le menu de Prestashop, vous pouvez sélectionner :

- **Toutes les boutiques** afin de modifier le paramétrage de toutes les boutiques.
- **Un groupe** pour modifier toutes les boutiques d'un groupe.
- **Une boutique** pour modifier le paramétrage d'une seule boutique.

La configuration se fait en général sur **Toutes les boutiques** puis boutique par boutique, pensez notamment à modifier le nom et l'URL de la boutique dans la partie **Configuration générale**.

Le module gère également le mode multi-boutique pour l'appel à l'URL de notification. Vous devez saisir l'URL proposée dans le module de la boutique par défaut sur le Back Office Expert.

4.1.3. Certaines commandes ne s'affichent pas dans Prestashop

Le fait que certaines commandes ne remontent pas dans le Back Office Prestashop peut être lié à de nombreux points :

1. **Vérifiez que l'URL de notification soit bien paramétrée** : Recherchez le chapitre **Configurer la notification à la fin du paiement** dans la documentation et vérifiez que vous avez correctement effectué ce paramétrage. Pour rappel la documentation est disponible dans la partie configuration du module : **Cliquer pour accéder à la documentation de configuration du module**.
2. **Vérifiez le code réponse de l'appel à l'URL de notification** : Connectez-vous depuis le **Back Office Expert**, recherchez la transaction en question puis double cliquez sur celle-ci.

Dans l'onglet **Informations**, recherchez **Statut URL de notification** et vérifiez que le statut soit bien **Envoyé**, les erreurs les plus fréquentes sont les suivantes :

- **Erreur 500**

Il arrive parfois qu'une erreur 500 apparaisse lors de l'appel à l'URL de notification. Cette erreur est un bug applicatif et ne signifie pas que le problème vienne de notre module. Pour avoir le détail de l'erreur, vous devez activer les logs apache de votre serveur puis rechercher l'appel en question qui a posé problème.

Si vous n'avez pas accès aux logs du serveur, reportez-vous au chapitre **Comment afficher les erreurs 500 sur Prestashop?** de la FAQ pour faire afficher les erreurs sur la page de retour.

- **Erreur 404**

Vérifiez que l'URL de notification soit correctement paramétrée en reprenant le premier point de cet article.

3. Vérifiez que le module a correctement répondu lors de l'appel : Pour vérifier la réponse du module, connectez-vous depuis le **Back Office Expert**, recherchez la transaction en question puis double cliquez sur celle-ci.

Cliquez sur l'onglet **Historique** puis sélectionnez la ligne **Appel URL de notification**, dans l'encadré **Info. complémentaire : Appel URL de notification**, vous devez voir ceci : **OK-Accepted payment, order has been updated.**

Si jamais vous observez le message **fatal error**, il peut être lié à :

- **L'URL de notification qui a été paramétrée est celle d'une boutique désactivée ou en maintenance :** Dans le cas d'une utilisation multi-boutique, notre module affiche l'URL de la boutique Prestashop par défaut, si celle-ci est désactivée ou en maintenance il faudra dans ce cas renseigner l'URL d'une autre boutique dans le Back Office Expert.
- **Une erreur côté CMS :** Dans ce cas il vous faudra regarder dans les logs d'erreur de votre serveur pour comprendre le problème, par exemple :
 - **validateOrder - Secure key does not match :** Cas rare d'un acheteur qui crée deux comptes clients identiques en faisant une fausse manipulation, Prestashop crée une secureKey dans la table ps_cart différente par rapport à la secureKey de la table ps_customer.

La solution serait donc de mettre une secureKey identique entre les 2 tables puis de rejouer l'appel à l'URL de notification.

4.1.4. Problème de redirection sur page de retour PrestaShop

Depuis la version 1.7 de Prestashop, la fonctionnalité *Cookie SameSite* provoque une perte de session sur le retour lorsque le mode POST est activé.

2 Solutions existent pour résoudre votre problème :

Changer le mode de retour en GET

Pour changer le mode de retour :

1. Connectez-vous sur le **Back Office** .
2. Allez dans le menu *Modules > Gestionnaire de modules*.
3. Recherchez le module **Lyra**.
4. Cliquez sur *Configurer*.
5. Cliquez sur **CONFIGURATION GÉNÉRALE**.
6. Recherchez la partie **Retour à la boutique**.
7. Sélectionnez **GET** dans le paramètre **Mode de retour**.
8. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.

Désactiver le Cookie SameSite

Si vous souhaitez conserver le mode de retour en POST, effectuez la modification suivante :

1. Connectez-vous sur le **Back Office** .
2. Allez dans le menu **Paramètres de la boutique > Paramètres généraux**.
3. Paramétrez **Activez le SSL à Oui**.
4. Paramétrez **Activer le SSL sur tout le site à Oui**.

5. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.
6. Allez dans le menu **Paramètres avancés > Administration**.
7. Paramétrez **Cookie SameSite** à **Aucun**.
8. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.

4.1.5. Gérer le numéro de commande Prestashop

Le numéro de commande de PrestaShop est généré une fois le paiement finalisé. Par conséquent, lorsque Prestashop appelle la plateforme de paiement, le numéro de commande n'existe pas. Seul le numéro de **panier** est généré et envoyé à la plateforme de paiement.

Dans le Back Office Expert, le numéro de commande enregistré correspond donc au numéro de **panier** de Prestashop.

Ainsi, il est normal de ne pas retrouver le numéro de commande dans les e-mails de confirmation de paiement envoyé par Lyra Collect. Seul le numéro de **panier** apparaît.

Modification du code de Prestashop :

Nous vous proposons une modification du code Prestashop pour afficher le numéro de panier dans le tableau de commande de Prestashop.

Pour les versions antérieures à Prestashop 1.7.7.0

Ouvrez le fichier suivant : **AdminOrdersController.php** (répertoire **controllers /admin**)

Après le code suivant (environ à la ligne 82):

```
$this->fields_list = array(
    ( 'id_order' => array(
        'title' => $this->trans('ID', array(), 'Admin.Global'),
        'align' => 'text-center',
        'class' => 'fixed-width-xs'
    ),
```

Ajoutez le code suivant:

```
'id_cart' => array(
    'title' => $this->l('Panier'),
    'align' => 'center',
    'width' => 25),
```

L'ajout de ce code permettra de faire afficher une colonne **Panier** entre les colonnes **ID** et **Référence**.

Pour les versions supérieures ou égale à Prestashop 1.7.7.0

Ouvrez le fichier suivant : **OrderGridDefinitionFactory.php** (répertoire **src / Core / Grid / Definition / Factory**)

Après le code suivant (environ à la ligne 188):

```
->add((new IdentifierColumn('id_order'))
    ->setName($this->trans('ID', [], 'Admin.Global'))
    ->setOptions([
        'identifiant_field' => 'id_order',
        'preview' => $previewColumn,
        'clickable' => false,
    ])
)
```

Ajoutez le code suivant:

```
->add((new IdentifierColumn('id_cart'))
    ->setName($this->trans('ID Panier', [], 'Admin.Global'))
    ->setOptions([
        'identifiant_field' => 'id_cart',
        'preview' => $previewColumn,
        'clickable' => false,
    ])
)
```

Après le code suivant (environ à la ligne 321):

```
->add((new Filter('id_order', TextType::class))
    ->setTypeOptions([
        'required' => false,
        'attr' => [
            'placeholder' => $this->trans('Search ID', [], 'Admin.Actions'),
        ],
    ])
    ->setAssociatedColumn('id_order')
)
```

Ajoutez le code suivant:

```
->add((new Filter('id_cart', TextType::class))
    ->setTypeOptions([
        'required' => false,
        'attr' => [
            'placeholder' => $this->trans('Recherche ID panier', [], 'Admin.Actions'),
        ],
    ])
    ->setAssociatedColumn('id_cart')
)
```

Ouvrez le fichier suivant : **OrderQueryBuilder.php** (répertoire **src / Core / Grid / Query**)

Remplacez le code suivant (environ à la ligne 92):

```
->addSelect('o.id_order, o.reference, o.total_paid_tax_incl, os.paid, osl.name AS osname')
```

Par:

```
->addSelect('o.id_order, o.id_cart, o.reference, o.total_paid_tax_incl, os.paid, osl.name AS osname')
```

Après le code suivant (environ à la ligne 165):

```
'id_order' => 'o.id_order',
```

Ajoutez le code suivant:

```
'id_cart' => 'o.id_cart',
```

Après le code suivant (environ à la ligne 300):

```
'id_order' => 'o.id_order',
```

Ajoutez le code suivant:

```
'id_cart' => 'o.id_cart',
```

L'ajout de ce code permettra de faire afficher une colonne **Panier** entre les colonnes **ID** et **Référence**. Un champ de recherche et le tri par numéro de panier seront également disponibles.

email courriel

4.1.6. Remettre le logo de paiement sur PrestaShop 1.7

Depuis la version 1.7 de Prestashop, le logo des méthodes de paiement n'est plus affiché. Nous nous sommes donc adapté à cette nouvelle présentation.

Si vous souhaitez remettre le logo il faudra modifier le code du module comme ceci :

- Ouvrir le fichier `AbstractLyraPayment.php` présent dans `/modules/lyra/classes/payment/`
- Reportez-vous environ à la ligne 142 (public function `getPaymentOption`).
- Décommentez la ligne (enlevez `//`) contenant `setlogo` et retirez le `;` sur la ligne précédente.

On obtient ce rendu :

```
$option->setCallToActionText($this->getTitle((int)$cart->id_lang))
->setModuleName('lyra')
->setLogo('./modules/lyra/views/img/'.$this->getLogo());
```

Depuis la version 1.11 de notre module, cette modification n'est plus nécessaire puisque nous l'avons intégré dans le module.

4.1.7. Modifier le logo de paiement sur PrestaShop

Si vous souhaitez changer le logo proposé par défaut lors du choix de moyen de paiement, remplacez le fichier **standard.png**, situé dans le répertoire **modules/lyra/views/img/**, par le vôtre en gardant le même nom.

Pour le logo du paiement en plusieurs fois, changez le fichier **multi.png**.

4.1.8. Prestashop affiche que le module n'est pas vérifié lors de l'installation

Depuis une des dernières versions de Prestashop, ce message s'affiche lorsque vous essayez d'installer une version qui ne provient pas de Prestashop Addons.

Prestashop essaye de vous orienter vers une version payante mais le module que vous avez téléchargé est bien la version officielle de Lyra Collect et est parfaitement compatible avec Prestashop.

Vous pouvez donc cliquer sur le bouton **Continuer l'installation** en toute sécurité.

4.1.9. Le moyen de paiement n'est pas cliquable par l'acheteur sur Prestashop

Au moment de payer, certains acheteurs ne peuvent pas cliquer sur le bouton **Paiement par carte bancaire**, le curseur ne se transforme pas en main comme un lien cliquable et si l'acheteur clique dessus rien ne se passe.

Vérifiez dans ce cas qu'un module tiers analytics n'est pas en cause.

Par exemple, si vous utilisez le module **Google Analytics Pro**, il faudra activer l'option : **Vos clients utilisent des bloqueurs de pubs ou d'analytics** en le paramétrant sur **OUI**.

4.1.10. Résoudre mon problème avec les champs embarqués sur Prestashop 1.6

Il peut arriver que la barre de Debug du champ de paiement embarqué, qui contient également les numéro de carte de test, n'apparaisse pas au moment d'un paiement de test.

Il est également possible que le paiement ne fonctionne pas avec les champs de paiement embarqués en affichant un message d'erreur du type: *Une erreur technique est survenue.*

Si vous utilisez Prestashop 1.6, vérifiez la configuration suivante:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **Paramètres avancés > Performances**.
3. Allez dans la partie **CCC (Concaténation, Compression et mise en Cache)**.
4. Vérifiez que la configuration **Déplacer le code Javascript à la fin** est sur **NON**.

IMPORTANT: Les champs de paiement embarqués ne sont pas compatibles avec la fonctionnalité **Déplacer le code Javascript à la fin** à **OUI**.

Si la configuration **Déplacer le code Javascript à la fin** est sur **OUI**, vous devez soit:

- Modifier la configuration sur **NON**.
- Modifier le paramètre **Mode de saisie des données de la carte** avec l'une des configurations suivantes:
 - Acquisition des données sur la plateforme de paiement
 - Sélection du type de carte sur le site marchand

- Page de paiement intégrée au tunnel de commande (mode iframe)

Pour modifier le **Mode de saisie des données de la carte**:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **Modules et Services > Modules et Services**.
3. Recherchez le module **Lyra**.
4. Cliquez sur le bouton **Configurer**.
5. Dépliez la partie **Paiement standard**.
6. Dans la partie **Options avancées**, modifiez le paramètre **Mode de saisie des données de la carte**.

4.1.11. Modifier l'ordre d'affichage des moyens de paiement à l'acheteur sur PrestaShop

Par défaut le module de paiement est affiché en dernière position de la liste des modes de paiement.

Il est cependant possible de modifier cet ordre afin que l'acheteur puisse choisir de préférence les paiements via le module de paiement Lyra.

Sur Prestashop 1.7

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **Apparence > Positions**.
3. Cochez la case **Afficher les points d'accroche invisibles**.
4. Recherchez le point d'accroche **paymentOptions**, puis faites remonter le module de paiement **Lyra** via les flèches situées à côté du logo.

Sur Prestashop 1.6

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **Modules et Services > Positions**.
3. Recherchez le point d'accroche **displayPayment**, puis faites remonter le module de paiement **Lyra** via les flèches situées à côté du logo.

4.1.12. Prestashop n'apparaît pas dans les méthodes de paiement

Il arrive parfois que le module de paiement n'apparaisse pas dans la liste des méthodes de paiement (côté Front Office).

Ce cas peut se produire dans les conditions suivantes :

- **Vous avez paramétré un montant maximum / minimum**

Vérifiez que vous n'avez pas configuré de restrictions sur le montant dans le module. Pour cela rendez-vous dans la Configuration du module puis cliquez sur l'onglet Paiement standard.

- **Option Désactiver les modules non développés par Prestashop**

Vérifiez que l'option Désactiver les modules non développés par Prestashop ne soit pas sur **OUI**. Cette option se situe dans le menu **Paramètres avancés / Performances**.

- **Votre module a besoin d'être réinitialisé**

Ceci intervient notamment quand de nombreuses modifications ont été effectuées depuis votre boutique Prestashop. Réinitialiser le module va permettre de reprendre les configurations de votre boutique avec les nouveaux paramètres.



Si vous avez déjà paramétré le module, n'oubliez pas de relever l'identifiant boutique et la clé avant la réinitialisation.

- **Restrictions des pays**

Pour tous les modules de paiements, Prestashop n'active que le pays par défaut dans la restriction des pays. Il vous faudra donc activer les pays que vous souhaitez depuis le Back Office Prestashop afin que le moyen de paiement apparaisse pour les autres pays.

La configuration s'effectue dans le Back Office Prestashop dans **Modules > Paiement > Restrictions des pays**.

- **Code ISO de la devise**

Vérifiez que le code **ISO 4217** est bien respecté dans le paramétrage de la devise. Par exemple l'Euro doit être paramétré avec le code EUR.

La configuration s'effectue dans le Back Office Prestashop dans **Localisation > Devises**.

Le paiement en plusieurs fois n'apparaît pas dans la liste de moyen de paiement de l'acheteur

Il arrive parfois que le module de paiement en plusieurs fois Lyra Collect n'apparaisse pas dans la liste des méthodes de paiement (côté Front Office).

Ce cas peut se produire dans les conditions suivantes :

- **Vous avez paramétré un montant maximum / minimum**

Vérifiez que vous n'avez pas configuré de restrictions sur le montant dans le module Lyra Collect pour le paiement en plusieurs fois. Pour cela rendez-vous dans la Configuration du module puis cliquez sur l'onglet **Paiement en plusieurs fois**.

- **Option de paiement non créée**

Vérifiez que vous avez créé au moins une option de paiement. Si ce n'est pas le cas cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter une option.

- **Le sous module paiement en n fois n'est pas activé**

De base le paiement en plusieurs fois est désactivé, vérifiez que l'option **Activé** est bien sélectionné dans le paramétrage **Activation** du sous module.

- **Advanced EU Compliance**

Seul le paiement standard est fonctionnel avec le module **Advanced EU Compliance**.

C'est une contrainte technique imposée par ce module qui ne prend en compte qu'une seule option de paiement par module. Nous avons donc naturellement choisi d'activer le paiement standard.

La seule possibilité pour utiliser le paiement multiple avec le module **Conformité européenne améliorée** est de désactiver l'option **Activer la page de commande avancée** dans la configuration de ce module. Toutefois l'affichage de la page de commande sur le site sera différent.

A noter que le module **Advanced EU Compliance** a été abandonné par Prestashop dans les versions 1.7.x.

- **Un module tiers peut gêner notre module**

Vérifiez qu'un module tiers ne gêne pas le fonctionnement de notre module.

Par exemple **Restriction of payment methods by product categories Module** peut empêcher l'affichage du module de paiement Lyra si celui-ci n'est pas correctement configuré.

Dans ce cas il faudra aller dans le menu **Modules et services** ou **Module Manager >** Recherchez **restrictedpaymentbycategory >** Allez dans la partie paramétrage et activez le module **Lyra** pour les produits souhaités.

4.1.13. Personnaliser le titre de paiement affiché à l'acheteur sur PrestaShop

Le titre proposé par le module de paiement pour chaque sous module et dans toutes les langues est modifiable.

Par exemple le sous module paiement standard affichera **Paiement par carte bancaire** par défaut, si vous souhaitez le modifier :

1. Connectez-vous depuis le **Back Office Marchand Prestashop**.

2. Depuis Prestashop 1.7 : allez dans le menu **Modules > Modules Manager**.
3. Depuis Prestashop 1.6 : allez dans le menu **Modules et Services > Modules et services**.
4. Recherchez le module de paiement **Lyra** puis cliquez sur le bouton **Configurer**.
5. Déroulez le menu **PAIEMENT STANDARD**.
6. Modifiez le **titre** par le libellé désiré.
7. Si vous possédez une boutique multi-langue, une liste déroulante apparaîtra à droite de la zone modifiable.
Cliquez dessus et sélectionnez la langue de votre choix pour modifier le titre d'une autre langue (fr=français, en=anglais, es=espagnol...).

4.1.14. Erreur de paiement sur PrestaShop

Si vous constatez une erreur de paiement sur PrestaShop avec un écart entre le montant payé et le montant de la commande, cela peut être lié :

- À un retour arrière de l'acheteur via son navigateur.
- Au nombre de décimales paramétré depuis le *Back Office PrestaShop*.

Retour arrière de l'acheteur via son navigateur :

L'erreur est rencontrée si le marchand a configuré le paramétrage suivant sur le module de paiement :

- *Mode de saisie des données de paiement* à **Acquisition des données sur la plateforme de paiement**.
- *Gestion du panier* à **Garder le panier (comportement par défaut de PrestaShop)**.

Et si l'acheteur effectue la manipulation suivante :

1. Il valide sa commande et est redirigé sur la page de paiement.
2. Il effectue un retour arrière depuis son navigateur vers la page de son panier.
3. Il modifie son panier.
4. Il revient directement sur la page de paiement.
5. Il finalise son paiement.

Nombre de décimales paramétré depuis PrestaShop

Pour éviter un décalage au niveau de l'arrondi, vérifiez depuis que le nombre de décimales et le même que la devise principale de votre boutique.

Pour vérifier cette information :

1. Connectez-vous sur le **Back Office** .
2. Allez dans le menu *Préférences* puis cliquez sur *Général*.
3. Recherchez le paramètre *Nombre de décimale* et saisissez la valeur attendue.
Exemple : 2 pour l'Euro.

4.1.15. Le montant payé est différent du montant initial sur Prestashop

Sur PrestaShop, si vous voyez le message suivant *Le montant payé est différent du montant initial*, vérifiez les configurations suivantes :

Depuis le Back Office PrestaShop

1. Allez dans le menu *Modules > Gestionnaire de modules*.
2. Recherchez le module **Lyra**.
3. Cliquez sur *Configurer*.
4. Cliquez sur **CONFIGURATION GÉNÉRALE**.

5. Recherchez le paramètre *Gestion des paiements échoués* et vérifiez si vous avez sélectionné **Enregistrer la commande échouée et retourner à l'historique**.

Depuis le Back Office Expert

1. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
2. Recherchez le paramétrage *URL de notification sur tentative refusée* et vérifiez que l'option *Appeler l'URL de notification à chaque tentative refusée* soit cochée.

Ces deux options ne peuvent pas être activées ensemble car elles ne sont pas compatibles et peuvent générer ce type d'erreur.

Nous vous conseillons donc de décocher la case *Appeler l'URL de notification à chaque tentative refusée* dans le Back Office Expert.

4.1.16. Erreur 22 – CUST_COUNTRY sur PrestaShop

Si vous utilisez le CMS Prestashop et que vous recevez un e-mail de Lyra avec l'erreur **22 – CUST_COUNTRY**, c'est que le code pays que vous avez saisi dans Prestashop ne respecte pas le code ISO 3166 à deux lettres (alpha-2).

Pour modifier le code ISO:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu *International > Zones géographiques*.
3. Cliquez sur l'onglet *Pays*.
4. Recherchez le pays que vous souhaitez modifier puis cliquez *Modifier*.
5. Modifiez le paramètre *Code ISO* par un code respectant la norme 3166 (2 caractères alpha).
6. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.

Pour plus d'informations sur le code ISO 3166, veuillez vous rendre sur le lien suivant :

http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/country_codes.htm

email courriel

4.1.17. Gérer les livraisons vers la Corse et les DOM-TOM sur PrestaShop

Pour faciliter la gestion des livraisons, il est courant d'ajouter un nouveau pays pour séparer la Corse ou les DOM-TOM de la France métropolitaine.

Cependant, notre module de paiement va reprendre le code ISO que vous aurez renseigné :

- Soit ce code n'existe pas et une erreur sera rencontrée au moment du paiement : **22-CUST_COUNTRY**.
- Soit ce code pays existe et c'est ce pays qui remontera depuis le Back Office Expert.

Nous vous conseillons donc de ne pas ajouter un pays pour spécifier un département français, mais plutôt de procéder de la manière suivante :

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **International > Zone géographiques**.
3. Allez sur l'onglet **Zones** puis cliquez sur le bouton **Créer une zone**.
4. Saisissez le nom du département de votre choix comme **Nom** puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez de nouveau sur **Créer une zone** puis créez une nouvelle zone pour les autres départements de la France, vous pouvez par exemple le nommer **France métropolitaine**.
6. Cliquez sur l'onglet **Pays**, recherchez la France puis cliquez sur **Modifier**.
7. Dans la partie **Format de l'adresse**, ajouter le champ de zone (**name**) qui se situe dans **STATE**.
8. Recherchez le paramètre **Contient des états**, modifiez le à **OUI** puis cliquez sur **Enregistrer**.
9. Allez sur l'onglet **États** puis cliquez sur le bouton **Ajouter un état**.

10. Saisissez les informations suivantes :

- **Nom** : Nom du département ou région.
- **Code ISO** : tenir compte du code ISO 3166-2 (https://fr.wikipedia.org/wiki/ISO_3166-2:FR).
- **Pays** : France
- **Zone** : Sélectionner la zone que vous avez créée lors de l'étape 4.
- Effectuez la même opération pour les autres départements.

11. Vous pouvez désormais saisir des frais de port pour la zone qui contient la région spécifique.

4.1.18. Certains champs de l'adresse de facturation sont invalides sur PrestaShop

Si un acheteur voit le message : le champ "Code Postal/Pays" de votre adresse de facturation est invalide lors du choix de moyen de paiement :

- Vérifiez dans la partie **paiement standard** que **Proposer Oney** soit sur Non.
- Vérifiez que le sous-module **Paiement Oney** ne soit pas activé.

En effet l'activation de Oney, applique des restrictions sur l'adresse, le téléphone, code postal, code pays... Ces restrictions bloqueront les acheteurs situés dans des pays étrangers.

4.1.19. Afficher les erreurs 500 sur Prestashop

Si vous n'avez pas accès aux logs d'erreur de votre serveur, vous pouvez faire afficher l'erreur sur la page de retour en procédant de la manière suivante :

1. Désactivez l'**URL de notification à la fin du paiement** dans le Back Office Expert.

Pour rappel la désactivation s'effectue dans **Paramétrages > Règles de notifications > Clic droit sur URL de notification à la fin du paiement > Désactiver la règle.**

2. Faites afficher les erreurs en activant le mode DEV sur votre boutique Prestashop. Pour cela remplacez dans le fichier defines.inc.php qui se trouve dans le répertoire config :

```
define('_PS_MODE_DEV_', false);
```

```
par : define('_PS_MODE_DEV_', true);
```

3. Effectuez un paiement de test et cliquez sur le bouton retourner à la boutique, votre erreur devrait s'afficher à l'écran.

4. Une fois l'erreur relevée, n'oubliez pas d'enlever le mode DEV sur votre boutique Prestashop et de réactiver l'URL de notification à la fin du paiement.

4.1.20. Créer un ticket support depuis une commande Prestashop

Pour créer un ticket support depuis une commande Prestashop:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu **Commandes > Commandes**.
3. Sélectionnez une commande dont le paiement a été réalisé depuis **Lyra**.
4. Cliquez sur le lien **Contactez le support à propos de la commande**.

4.1.21. URL de retour sur Prestashop

L'URL de retour est automatiquement gérée par notre module de paiement, de ce fait il est inutile de renseigner l'URL de retour sur le Back Office Expert.

Notre module sera capable de rediriger l'acheteur sur la bonne page de retour, même en cas de multi boutiques.

4.1.22. Évolutions du module Prestashop

Pour suivre toutes les évolutions du module :

- Connectez-vous sur votre compte GitHub.
Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur ce lien pour en créer un : https://github.com/signup?ref_cta=Sign+up.
- Connectez-vous depuis le lien suivant : <https://github.com/lyra/plugin-prestashop>.
- Cliquer sur le bouton **Watch** situé en haut à droite, puis sélectionnez **Custom**.
- Cocher la case **Release** puis cliquer sur **Apply**.

4.1.23. Afficher moyen de paiement acheteur dans PrestaShop

Dans la partie commande de Prestashop, nous affichons par défaut "Paiement par carte bancaire" lorsque le paiement est effectué depuis le sous module *Paiement standard*.

Au lieu d'afficher cette valeur, il est possible d'afficher le moyen de paiement utilisé par l'acheteur.

Pour activer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu *Modules > Gestionnaire de modules*.
3. Recherchez le module **Lyra**.
4. Cliquez sur *Configurer*.
5. Cliquez sur **PAIEMENT STANDARD**.
6. Recherchez le paramètre *Afficher le moyen de paiement comme méthode de paiement* et sélectionnez **Oui**.

4.1.24. Sélectionner paiement standard par défaut PrestaShop



Cette fonctionnalité n'existe pas sur Prestashop 1.6.

Lorsque l'acheteur choisi son moyen de paiement sur Prestashop, il est possible de sélectionner automatiquement le module de paiement standard Lyra.

Ainsi, le choix "Paiement par carte bancaire" sera sélectionné par défaut parmi tous les moyens de paiement, même hors Lyra.

Pour activer cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous sur le **Back Office Prestashop**.
2. Allez dans le menu *Modules > Gestionnaire de modules*.
3. Recherchez le module **Lyra**.
4. Cliquez sur *Configurer*.
5. Cliquez sur **PAIEMENT STANDARD**.
6. Recherchez le paramètre *Sélectionner par défaut* et sélectionnez **Oui**.

4.1.25. Problème de redirection sur page de retour PrestaShop

Depuis la version 1.7 de Prestashop, la fonctionnalité *Cookie SameSite* provoque une perte de session sur le retour lorsque le mode POST est activé.

2 Solutions existent pour résoudre votre problème :

[Changer le mode de retour en GET](#)

Pour changer le mode de retour :

1. Connectez-vous sur le **Back Office** .

2. Allez dans le menu *Modules > Gestionnaire de modules*.
3. Recherchez le module **Lyra**.
4. Cliquez sur *Configurer*.
5. Cliquez sur **CONFIGURATION GÉNÉRALE**.
6. Recherchez la partie **Retour à la boutique**.
7. Sélectionnez **GET** dans le paramètre **Mode de retour**.
8. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.

Désactiver le Cookie SameSite

Si vous souhaitez conserver le mode de retour en POST, effectuez la modification suivante :

1. Connectez-vous sur le **Back Office** .
2. Allez dans le menu **Paramètres de la boutique > Paramètres généraux**.
3. Paramétrez **Activez le SSL** à **Oui**.
4. Paramétrez **Activer le SSL sur tout le site** à **Oui**.
5. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.
6. Allez dans le menu **Paramètres avancés > Administration**.
7. Paramétrez **Cookie SameSite** à **Aucun**.
8. Cliquez sur le bouton *Enregistrer*.

4.2. WooCommerce 2.x-8.x

4.2.1. Ajouter le paiement en plusieurs fois sur WooCommerce



Lors d'un paiement en plusieurs fois, une demande d'autorisation est réalisée uniquement sur la première échéance. De ce fait, vous devrez vérifier que les échéances suivantes n'ont pas été refusées lors de la demande d'autorisation. L'autorisation sera automatiquement réalisée un jour avant la date de remise en banque.



Il est possible d'être notifié par e-mail en cas de refus sur les échéances suivantes, il suffit d'activer et de paramétrer la règle **E-mail de refus échéance de paiement en N fois**. Cette règle est présente depuis le menu **Paramétrage > Règles de notifications > onglet E-mail envoyé au marchand** du Back Office Expert.

Pour intégrer le paiement en plusieurs fois:

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Paiement en plusieurs fois**.
5. Activez le module via le paramètre **Activation**.
6. Dans la partie Options de paiement cliquez sur le bouton **Ajouter**.
7. Renseignez le libellé de l'option de paiement.
Exemple: Payer en 3 fois sans frais
8. Renseignez un montant mini/maxi pour proposer le paiement en plusieurs fois dans cette fourchette.
9. Saisissez un nombre total d'échéances dans la case **Nombre**.

Exemple: 3

10. Saisissez le délai en jours entre deux échéances via le paramètre **Nombre**.

Exemple: 30

11. Enregistrez vos modifications.

4.2.2. Ajouter le paiement par alias sur WooCommerce

Pour intégrer le paiement par alias:

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Paiement Standard**.
5. Recherchez le paramètre **Paiement par alias** puis sélectionnez **Oui**.
6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

4.2.3. Ajouter le wallet acheteur sur WooCommerce



Un wallet (portefeuille électronique) permet à un acheteur de stocker plusieurs cartes de paiement et de choisir laquelle utiliser au moment de l'achat, sans avoir à saisir son numéro de carte.



Les données bancaires sont stockées par la plateforme de paiement, en respect des règles imposées par la RGPD (= Règlement Général sur la Protection des Données).



Assurez-vous d'avoir correctement paramétré les clés d'API REST avant de débiter. Ce paramétrage est décrit au chapitre **Paramétrer rapidement le module > Intégrer le paiement embarqué** de la documentation.

Pour intégrer le wallet acheteur :

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur **Lyra - Paiement Standard**.
4. Recherchez le paramètre **Mode de saisie des données de paiement** puis choisissez un des modes ci-dessous :
 - Champs de paiement embarqué sur le site marchand.
 - Champs de paiement étendus embarqués sur le site marchand avec les logos.
 - Champs de paiement étendus embarqués sur le site marchand sans les logos.
5. Recherchez le paramètre **Paiement par alias** puis sélectionnez **Oui**.
6. Recherchez le paramètre **Utiliser le wallet acheteur pour gérer les alias** puis sélectionnez **Oui**.
7. Enregistrez vos modifications.

Donner ou retirer à l'acheteur le droit de résilier son alias :

1. Connectez-vous sur le **Back Office Expert**.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Société**.
3. Cliquez sur l'onglet **Abonnement, alias et wallet**.
4. Recherchez la partie **Paramètre du wallet acheteur**.
5. En cochant la case **Suppression logique de l'alias par l'acheteur**, l'acheteur pourra librement résilier ses alias.

Si la case est décochée, un message sera affiché à l'acheteur afin de demander la résiliation au marchand.

6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.



Si l'alias d'un acheteur est associé à un abonnement, l'abonnement en cours sera résilié. De ce fait il n'est pas conseillé d'activer l'option **Suppression logique de l'alias par l'acheteur**.

4.2.4. Ajouter Apple Pay sur WooCommerce



Consultez le chapitre *Prérequis* de la documentation ci-dessous avant de paramétrer le module :
<https://docs.lyra.com/fr/collect/payment-method/collect/applepay/redirection-form/sitemap.html>



Pour intégrer Apple Pay, il est fortement conseillé d'utiliser l'intégration paiement embarqué. N'hésitez pas à consulter la documentation du module pour savoir comment intégrer le paiement embarqué.

Pour intégrer Apple Pay :

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Paiement Standard**.
5. Recherchez le paramètre **Types de carte** puis sélectionnez la valeur **TOUTES**.
6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

4.2.5. Ajouter Franfinance sur WooCommerce



Consultez le chapitre *Prérequis* de la documentation ci-dessous avant de paramétrer le module :
<https://docs.lyra.com/fr/collect/payment-method/franfinance/redirection-form/sitemap.html>



Pour utiliser ce moyen de paiement, il est fortement conseillé de configurer le paramètre **Association des catégories**. Ce paramètre est présent dans la partie **Configuration Générale > Options additionnelles** du module.

Pour intégrer le paiement Franfinance:

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Paiement Franfinance**.
5. Activez le module via le paramètre **Activation**.
6. Modifiez les Options de paiement si besoin.
7. Enregistrez vos modifications.

email courriel

4.2.6. Ajouter un autre moyen de paiement sur WooCommerce



Avant d'ajouter un autre moyen de paiement, assurez-vous que le contrat a bien été ajouté par Lyra. Pour vérifier, reportez-vous à l'article **Rechercher un contrat dans le Back Office Expert** présent dans notre FAQ.

Pour ajouter un moyen de paiement depuis le module :

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Autres moyens de paiement**.
5. Recherchez le paramètre **Moyens de paiement**.
6. Saisissez le libellé qui apparaîtra à l'acheteur.
7. Sélectionnez le moyen de paiement dans la liste.

Si celui-ci n'est pas présent, reportez-vous à la partie [Moyen de paiement absent de la liste](#) en bas de cette page.

8. Cochez la case **Mode intégré** si vous avez choisi une intégration paiement embarqué.
9. Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

Moyen de paiement absent de la liste :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Renseignez le code technique fourni par Lyra. Ce code doit être exactement le même que celui présent dans le [dictionnaire de données](#) dans la colonne **Type de cartes (vads_payment_cards)**.

Si votre moyen de paiement n'est pas dans la liste, c'est que celui-ci n'est pas disponible sur Lyra

3. Renseignez le **Libellé** du moyen de paiement à ajouter.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Le moyen de paiement est désormais disponible dans la liste déroulante.

4.2.7. Rembourser depuis WooCommerce



Votre boutique doit obligatoirement posséder l'option **Web Services REST** pour effectuer un remboursement depuis votre CMS.

Avant d'effectuer un remboursement, assurez-vous d'avoir correctement paramétré la partie **Clés d'API REST** dans le menu **Configuration Générale** du module de paiement.

Pour effectuer un remboursement depuis le Back Office de votre CMS :

1. Allez dans le menu **WooCommerce > Commandes**.
2. Cliquez sur la commande que vous désirez rembourser.
3. Cliquez sur le bouton **Remboursement**.
4. Saisissez le montant depuis le champ **Montant du remboursement**.
5. Cliquez sur le bouton **Rembourser manuellement**.

4.2.8. Créer un paiement depuis WooCommerce

Pour créer un paiement depuis le Back Office WooCommerce:

1. Connectez-vous depuis le Back Office WooCommerce.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Commandes**.

3. Cliquez sur le bouton **Ajouter une commande**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter produit(s)** puis cliquez sur **Ajout de produits**.
5. Dans la zone **Recherche d'un produits**, saisissez le produit de votre choix puis cliquez sur le bouton **Ajouter**.
6. Dans la partie **Actions de commande**, cliquez sur le bouton **Créer**.
7. Le lien **Page de paiement du client** va apparaître dans la partie **Détails Commande**, cliquez dessus pour être redirigé sur la page de paiement.
8. Sélectionnez **Paiement par carte bancaire** comme moyen de paiement puis cliquez sur **Payer la commande** pour effectuer le paiement.

4.2.9. Créer un ticket support depuis une commande WooCommerce

Pour créer un ticket depuis une commande WooCommerce:

1. Connectez-vous sur le **Back Office WooCommerce**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Commandes**.
3. Sélectionnez une commande dont le paiement a été réalisé depuis **Lyra**.
4. Cliquez sur le lien **Contacteur le support à propos de la commande**.

4.2.10. Connaître ma version de WooCommerce et du module

Il est possible de trouver facilement le numéro de version du CMS ou du module de paiement sans vous connecter sur votre CMS.

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions** ou **Transactions de TEST**.
3. Recherchez un paiement qui a été effectuée depuis le CMS puis double cliquez dessus ou effectuez un clic droit **> Afficher le détail de la transaction**.
4. Allez dans l'onglet **Informations**.
5. Dans la partie **Information source**, recherchez la valeur correspondant au libellé **Solution e-commerce**.
6. Exemple : **WooCommerce_2.x-6.x_1.10.0/5.9.3_6.4.1/7.2.15**.
WooCommerce_2.x-6.x : correspond au nom du module de paiement, **1.10.0** est la version du module.
5.9.3 correspond à la version de WordPress.
6.4.1 correspond à la version de WooCommerce.
7.2.15 correspond à la version PHP de votre serveur.

4.2.11. Annuler un abonnement en cours via WooCommerce Subscription

IMPORTANT : Pour annuler un abonnement via le Back Office WooCommerce, il est obligatoire de :

- utiliser **WooCommerce Subscriptions**, si vous utilisez un autre module vous devrez faire appel à un développeur pour intégrer cette fonctionnalité,
- posséder l'option **Web Services REST Subscription**,
- paramétrer les **clés d'API REST** Web Services.

Pour rappel, le paramétrage des Web Services s'effectue dans le module de paiement : **Configuration générale > Clé d'API REST** > il s'agit des paramètres **Mot de passe de test** et **Mot de passe de Production**.

Pour annuler un abonnement en cours:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Wordpress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Subscriptions**.
3. Recherchez l'abonnement que vous souhaitez annuler.

4. Cliquez sur **Cancel** afin de faire une demande d'annulation.
5. Cliquez sur **Cancel now** pour confirmer l'annulation.



L'acheteur peut également demander une annulation d'abonnement, cependant le marchand le marchand devra valider l'annulation pour arrêter l'abonnement (étape 5).

4.2.12. Modifier le logo affiché à l'acheteur sur WooCommerce

Les logos des différents moyens de paiement Lyra sont modifiables. Ces logos apparaissent lorsque l'acheteur choisit un moyen de paiement:

The screenshot shows a checkout page with two main sections: 'Billing details' and 'Your order'.

Billing details:

- First name *: test
- Last name *: test
- Company name (optional):
- Country / Region *: France
- Street address *: 109 rue test

Your order:

Product	Subtotal
Test x 2	90,00€
Subtotal	90,00€
Total	90,00€

Payment by credit card

Pour modifier le logo:

1. Connectez-vous sur le FTP de votre serveur web.
2. Allez dans le répertoire **wp-commerce/plugins/woo-lyra-payment/assets/images/**.
3. Remplacez l'image que vous souhaitez modifier tout en respectant le nom du fichier:
 - **lyra.png** correspond à la configuration **paiement standard**.
 - **lyramulti.png** correspond à la configuration **paiement en plusieurs fois**.
 - **franfinance.png** correspond à la configuration **Franfinance**.
 - **other.png** correspond à la configuration **Autres moyens de paiement** dans le cas où la fonctionnalité **Regrouper les moyens de paiement** est cochée.

4.2.13. Erreur 1001 sur WooCommerce

Si vous avez activé le paiement par alias mais que vous ne disposez pas de l'option sur votre boutique, vous rencontrerez une erreur 1001.

Vous avez 2 solutions :

- Demander l'activation de l'option en contactant [l'administration des ventes](#).
- Désactiver l'option sur le module de paiement.

Pour désactiver l'option :

1. Connectez-vous sur le **Back Office WordPress**.
2. Allez dans le menu **WooCommerce > Réglages**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiements**.
4. Cliquez sur **Lyra - Paiement Standard**.
5. Recherchez le paramètre **Paiement par alias** puis sélectionnez **Non**.
6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

4.2.14. Évolutions du module WooCommerce

Pour suivre toutes les évolutions du module :

- Connectez-vous sur votre compte GitHub.
Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur ce lien pour en créer un : https://github.com/signup?ref_cta=Sign+up.
- Connectez-vous depuis le lien suivant : <https://github.com/lyra/plugin-woocommerce>.
- Cliquer sur le bouton **Watch** situé en haut à droite, puis sélectionnez **Custom**.
- Cocher la case **Release** puis cliquer sur **Apply**.

4.3. Shopify

4.3.1. Devises compatibles avec ma boutique Shopify

Les devises compatibles avec votre boutique Shopify sont les suivantes:

Devise	Codification ISO 4217	Nombre de chiffres après le séparateur décimal
Dollar australien (AUD)	036	2
Dollar canadien (CAD)	124	2
Couronne danoise (DKK)	208	2
Yen (JPY)	392	0
Couronne norvégienne (NOK)	578	2
Couronne suédoise (SEK)	752	2
Franc suisse (CHF)	756	2
Livre Sterling (GBP)	826	2
Dollar des États-Unis (USD) *	840	2
Euro (EUR)	978	2

Assurez-vous que votre boutique soit bien paramétrée avec l'une de ces devises.

Pour vérifier ou modifier la devise de votre boutique:

1. Connectez-vous sur le **Back Office Shopify**.
2. Allez dans **Paramètres**.
3. Cliquez sur le menu **Informations sur la boutique**.
4. Recherchez la partie **Devise de la boutique**.

4.4. Magento 2.x

4.4.1. Connaître ma version de Magento et du module

Il est possible de trouver facilement le numéro de version du CMS ou du module de paiement sans vous connecter sur votre CMS.

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions** ou **Transactions de TEST**.
3. Recherchez un paiement qui a été effectuée depuis le CMS puis double cliquez dessus ou effectuez un clic droit > **Afficher le détail de la transaction**.
4. Allez dans l'onglet **Informations**.
5. Dans la partie **Information source**, recherchez la valeur correspondant au libellé **Solution e-commerce**.
6. Exemple : **Magento_2.x_v2.5.4/2.4.2/7.2.15**.
Magento_2.x_v2.5.4 : correspond au nom du module de paiement, **2.5.4** est la version du module.
2.4.2 correspond à la version du CMS.
7.2.15 correspond à la version PHP de votre serveur.

4.4.2. Réaliser un paiement depuis le backend Magento

Pour réaliser un paiement depuis le backend Magento, le marchand doit :

- souscrire à une offre incluant un contrat VAD pour le paiement manuel,
 - souscrire à une offre incluant l'option "Paiement par un autre canal".
1. Depuis le menu **Sales > Orders** le marchand clique sur le bouton "**Create New Order**".
 2. Le marchand sélectionne le compte client ou créé un nouveau compte.
 3. Si l'installation de Magento possède plusieurs magasins, le marchand sélectionne le magasin dans lequel il souhaite créer la commande.
 4. Le marchand remplit le panier.
 5. Le marchand sélectionne le moyen de paiement.
 6. Le marchand sélectionne le mode de livraison.
 7. Le marchand valide la commande.
 8. Le navigateur est redirigé vers la page de paiement. Le marchand procède au paiement en renseignant les données de la carte transmises par l'acheteur. Dans ce mode de paiement, l'authentification 3D-Secure ne sera pas demandée.
 9. A la fin du paiement, le navigateur est redirigé sur la page de détail de la commande.

4.4.3. Effectuer un remboursement depuis Magento

Ce module permet de rembourser partiellement ou totalement une commande depuis Magento et d'effectuer automatiquement les opérations nécessaires sur la transaction associée dans Lyra Collect.

Les commandes réglées par carte bancaire en plusieurs fois doivent être remboursées directement depuis le Back Office Expert.

Cette fonctionnalité nécessite la souscription d'une offre Lyra Collect incluant l'utilisation des web services "standards".

Pour effectuer un remboursement :

1. Depuis le menu **Sales > Invoices** > Sélectionner la commande à rembourser.
2. Cliquez sur le bouton **Credit Memo**
3. Renseignez le nombre d'article ainsi que le montant des frais à rembourser puis cliquez sur le bouton **Refund**.

Le module génère une requête `getPaymentDetails` pour obtenir le statut de la transaction.

En fonction du résultat, il déclenche un appel :

- `updatePayment` pour modifier le montant de la transaction à la baisse avant remise en banque
- `cancelPayment` pour annuler la transaction avant remise en banque
- `refundPayment` pour rembourser totalement ou partiellement la transaction.

4. La commande est mise à jour automatiquement dans Magento.

4.4.4. Erreur **current customer does not have an active cart** sur Magento

Si votre acheteur n'est pas redirigé sur la page de paiement et rencontre l'erreur **current customer does not have an active cart**, ce n'est pas un problème de notre module mais un bug côté Magento.

L'attribution d'un e-mail de notification de commande dans le paramétrage du Back Office Magento génère cette erreur.

Le fait de supprimer la notification peut résoudre le problème en attendant la résolution du bug.

email courriel

4.4.5. Retrouver les logs du module Magento

Les logs du module de paiement pour Magento se trouvent dans le dossier `\var\logs\` de votre serveur.

Le module génère un fichier de log par mois.

Exemple de nom de fichier de logs :

2024_06_lyra.log pour le fichier du mois de juin 2024.

4.4.6. Ajouter civilité sur Magento

Pour ajouter la civilité sur Magento 2 :

1. Connectez-vous sur le *Back Office Magento*.
2. Allez dans le menu **Store > Configuration**.
3. Allez dans **Customer Configuration > Name And Address Options**.
4. Passer le champ **Show Prefix** à **Required**.

4.4.7. Évolutions du module Magento

Pour suivre toutes les évolutions du module :

- Connectez-vous sur votre compte GitHub.
Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur ce lien pour en créer un : https://github.com/signup?ref_cta=Sign+up.
- Connectez-vous depuis le lien suivant : <https://github.com/lyra/plugin-magento>.
- Cliquer sur le bouton **Watch** situé en haut à droite, puis sélectionnez **Custom**.
- Cocher la case **Release** puis cliquer sur **Apply**.

4.4.8. Utiliser la gestion des risques sur Magento 2

Pour utiliser la gestion des risques sur le CMS Magento, le marchand doit :

- Souscrire à une offre Lyra incluant l'option "Gestion de risques".
- Paramétrer **Recevoir une alerte** sur l'un des critères disponibles dans son Back Office Lyra.

Lorsqu'une transaction déclenche un contrôle informatif, le statut de la commande est positionné à **Suspected Fraud**. Afin de ne pas alerter les acheteurs, le statut de la commande affiché coté frontend est "**Processing**".

Dans le détail de la commande, le marchand peut accepter ou refuser le paiement :

Accepter le paiement

Le statut de la commande devient **Processing**.

Nous conseillons au marchand d'effectuer cette action uniquement si le statut de la transaction est **En attente de remise**.

Si la transaction n'est pas encore validée par la banque (cas du paiement différé - le statut de la transaction est **En attente d'autorisation**), le marchand ne doit pas faire évoluer le statut de la commande.

Refuser le paiement

Le statut de la commande devient **Cancelled**.

Un message indique au marchand qu'il doit annuler le paiement depuis le Back Office Lyra.

4.5. Magento 1.4-1.9

4.5.1. Ajouter un autre moyen de paiement sur Magento



Avant d'ajouter un autre moyen de paiement, assurez-vous que le contrat a bien été ajouté par Lyra. Pour vérifier, reportez-vous à l'article **Rechercher un contrat dans le Back Office Expert** présent dans notre FAQ.

Pour ajouter un moyen de paiement depuis le module :

1. Connectez-vous sur le *Back Office Magento*.
2. Allez dans le menu **Boutiques > Configuration**.
3. Cliquez sur **VENTES > Modes de paiement**.
4. Cliquez sur **Lyra - Autres moyens de paiement**.
5. Recherchez le paramètre **Moyens de paiement**.
6. Saisissez le libellé qui apparaîtra à l'acheteur.
7. Sélectionnez le moyen de paiement dans la liste.
Si celui-ci n'est pas présent, reportez-vous à la partie Moyen de paiement absent de la liste en bas de cette page.
8. Cochez la case **Mode intégré** si vous avez choisi une intégration paiement embarqué.
9. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

Moyen de paiement absent de la liste :

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
2. Renseignez le code technique fourni par Lyra. Ce code doit être exactement le même que celui présent dans le [dictionnaire de données](#) dans la colonne **Type de cartes (vads_payment_cards)**.
Si votre moyen de paiement n'est pas dans la liste, c'est que celui-ci n'est pas disponible sur Lyra
3. Renseignez le **Libellé** du moyen de paiement à ajouter.
4. Enregistrez vos modifications.
5. Le moyen de paiement est désormais disponible dans la liste déroulante.

4.5.2. Créer un paiement depuis le Backend Magento

Le marchand doit :

- souscrire à une offre incluant un contrat VAD pour le paiement manuel,
- souscrire à une offre incluant l'option "Paiement par un autre canal".

Etape 1 : depuis le menu **Sales > Orders** le marchand clique sur le bouton "**Create New Order**"

Etape 2 : le marchand sélectionne le compte client ou crée un nouveau compte

Etape 3 : si l'installation de Magento possède plusieurs magasins, le marchand sélectionne le magasin dans lequel il souhaite créer la commande

Etape 4 : le marchand remplit le panier

Etape 5 : le marchand sélectionne le moyen de paiement

Etape 6 : le marchand sélectionne la mode de livraison

Etape 7 : le marchand valide la commande

Etape 8 : le navigateur est redirigé vers la page de paiement. Le marchand procède au paiement en renseignant les données de la carte transmises par l'acheteur. Dans ce mode de paiement, l'authentification 3D-Secure ne sera pas demandée.

Etape 9 : le navigateur est redirigé sur la page de détail de la commande.

4.5.3. Connaître ma version de Magento et de module

Il est possible de trouver facilement le numéro de version du CMS ou du module de paiement sans vous connecter sur votre CMS.

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions** ou **Transactions de TEST**.
3. Recherchez un paiement qui a été effectuée depuis le CMS puis double cliquez dessus ou effectuez un clic droit > **Afficher le détail de la transaction**.
4. Allez dans l'onglet **Informations**.
5. Dans la partie **Information source**, recherchez la valeur correspondant au libellé **Solution e-commerce**.
6. Exemple : **Magento_1.4-1.9_v1.12.1/1.9.1/7.2.15**.
Magento_1.4-1.9_v1.12.1 : correspond au nom du module de paiement, **1.12.1** est la version du module.
1.9.1 correspond à la version du CMS.
7.2.15 correspond à la version PHP de votre serveur.

4.5.4. Remboursement total ou partiel depuis Magento

Ce module permet, depuis le menu **Factures** de Magento de rembourser partiellement ou totalement une commande.

Les commandes réglées par carte cadeau ou en plusieurs fois doivent être remboursées directement depuis le Back Office Lyra Collect.

Les commandes réglées en plusieurs fois doivent être remboursées directement depuis le Back Office Lyra Collect.

Cette fonctionnalité nécessite la souscription d'une offre Lyra Collect incluant l'utilisation des web services.

Pour effectuer un remboursement :

1. Depuis le menu **Ventes > Factures**, sélectionnez la commande à rembourser :

Invoices

Page 1 of 1 pages | View 20 per page | Total 3 records found | Export to: CSV | Export | Reset Filter | Search

Select Visible | Unselect Visible | 1 items selected | Actions | Submit

	Invoice #	Invoice Date	Order #	Order Date	Bill to Name	Status	Montant	Action
Any		From: To:		From: To:			From: To:	
<input type="checkbox"/>	100000003	13 juil. 2015 09:53:49	100000058	13 juil. 2015 09:53:12	test Test	Paid	674,90 €	View
<input checked="" type="checkbox"/>	100000002	8 juil. 2015 18:24:12	100000053	8 juil. 2015 18:16:15	test Test	Paid	539,92 €	View
<input type="checkbox"/>	100000001	8 juil. 2015 17:27:11	100000049	8 juil. 2015 17:27:06	test Test	Paid	674,90 €	View

2. Cliquez ensuite sur le bouton **Credit Memo**:



3. Renseignez le nombre d'article ainsi que le montant des frais à rembourser puis cliquez sur le bouton **Refund**

Refund Totals

Subtotal	26,69 €
Discount (12345678, reduction de bienvenue)	-52,67 €
Refund Shipping	<input type="text" value="50"/>
Adjustment Refund	<input type="text" value="0"/>
Adjustment Fee	<input type="text" value="0"/>
Grand Total	24,02 €

Append Comments
 Email Copy of Credit Memo

4.5.5. Utiliser la gestion des risques sur Magento

Pour utiliser la gestion des risques sur le CMS Magento, le marchand doit :

- souscrire à une offre Lyra Collect incluant l'option "Gestion de risques",
- paramétrer un **contrôle informatif** sur l'un des critères disponibles dans son Back Office Lyra Collect.

Lorsqu'une transaction déclenche un contrôle informatif, le statut de la commande est positionné à **Suspected Fraud**.

Select Visible | Unselect Visible | 0 items selected | Actions | Submit

	Order #	Purchased On	Bill to Name	Ship to Name	G.T. (Base)	G.T. (Purchased)	Status	Méthode de paiement	Action
Any		From: To:			From: To:	From: To:	Suspe		
<input type="checkbox"/>	100000239	4 nov. 2015 14:38:26	test payzen	test payzen	134,98 €	134,98 €	Suspected Fraud	Paiement par carte bancaire (payzen_standard)	View

Afin de ne pas alerter les acheteurs, le statut de la commande affiché coté frontend est "**Processing**".

Dans le détail de la commande, le marchand peut accepter ou refuser le paiement:



Accepter le paiement

Le statut de la commande devient **Processing**.

Nous conseillons au marchand d'effectuer cette action uniquement si le statut de la transaction est **En attente de remise**.

Si la transaction n'est pas encore validée par la banque (cas du paiement différé - le statut de la transaction est **En attente d'autorisation**), le marchand ne doit pas faire évoluer le statut de la commande.

Refuser le paiement

Le statut de la commande devient **Cancelled**.

Un message indique au marchand qu'il doit annuler le paiement depuis le Back Office Lyra Collect.

4.5.6. Utiliser la gestion des risques avancée sur Magento pour la validation manuelle

Pour utiliser la gestion des risques sur le CMS Magento, Le marchand doit :

- souscrire à une offre Lyra Collect incluant l'option **Gestion des risques avancée**,
- activer une règle dont l'action modifie le mode de validation de la transaction.

Lorsque le module de risque applique la règle sur une transaction, le statut de la commande est positionné à **To validate Payment**.

Select Visible Unselect Visible 0 items selected										Actions	Submit
	Order #	Purchased On	Bill to Name	Ship to Name	G.T. (Base)	G.T. (Purchased)	Status	Méthode de paiement	Action		
Any		From: [] To: []			From: [] To: []	From: [] To: []					
<input type="checkbox"/>	100000281	11 déc. 2015 16:03:14	test payzen	test payzen	134,98 €	134,98 €	To validate payment	Paiement par carte bancaire (payzen_standard)	View		

Dans le détail de la commande, le marchand peut annuler ou valider le paiement :



Valider le paiement

En cliquant sur **Validate Payment** :

- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect avec option webservices, le statut de la transaction devient **En attente de remise**
- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect sans option webservices, un message vous informe que la validation du paiement doit être réalisée depuis le Back Office Lyra Collect
- le statut de la commande devient **Processing**
- le montant payé est mis à jour

Refuser le paiement

En cliquant sur **Deny Payment** :

- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect avec option webservices, le statut de la transaction devient **Annulé**
- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect sans option webservices, un message vous informe que l'annulation du paiement doit être réalisée depuis le Back Office Lyra Collect

- le statut de la commande devient **Canceled**

Astuce si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect sans option webservices

Si vous activez l'**URL de notification sur une opération provenant du Back Office**, valider un paiement depuis le Back Office Lyra Collect mettra automatiquement à jour le statut de la commande dans Magento.

4.5.7. Remonter une alerte avec la gestion des risques avancée sur Magento

Pour utiliser la gestion des risques sur le CMS Magento, le marchand doit :

- souscrire à une offre Lyra Collect incluant l'option **Gestion des risques avancée**,
- activer une règle dont l'action envoie une alerte au site marchand (via l'IPN).

Lorsque le module de risque applique la règle sur une transaction, le statut de la commande est positionné à **Suspected Fraud**.

Select Visible Unselect Visible 0 items selected		Actions		Submit					
Order #	Purchased On	Bill to Name	Ship to Name	G.T. (Base)	G.T. (Purchased)	Status	Méthode de paiement	Action	
Any	From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>	From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>	Suspe	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	100000239	4 nov. 2015 14:38:26	test payzen	test payzen	134,98 €	134,98 €	Suspected Fraud	Paiement par carte bancaire (payzen_standard)	View

Dans le détail de la commande, le marchand peut accepter ou refuser le paiement:



Accepter le Paiement

En cliquant sur **Accept Payment** :

- le statut de la commande devient **Processing**
- le montant payé n'est pas mis à jour
- la facture n'est pas éditée

Nous conseillons au marchand d'effectuer cette action uniquement si le statut de la transaction est **En attente de remise**.

Si la transaction n'est pas encore validée par la banque (cas du paiement différé - le statut de la transaction est **En attente d'autorisation**), le marchand ne doit pas faire évoluer le statut de la commande tant que le résultat du paiement n'est pas définitif.

Le marchand doit ensuite cliquer sur le bouton **Invoice** pour :

- mettre à jour le montant payé
- éditer la facture

Refuser le paiement

En cliquant sur **Deny Payment** :

- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect avec option webservices, le statut de la transaction devient **Annulé**
- si vous avez souscrit à une offre Lyra Collect sans option webservices, un message vous informe que l'annulation du paiement doit être réalisée depuis le Back Office Lyra Collect
- le statut de la commande devient **Canceled**

4.5.8. Retrouver les logs du module Magento

Les logs du module de paiement pour Magento se trouvent dans le dossier `\var\logs\` de votre serveur.

Le module génère un fichier de log par mois.

Exemple de nom de fichier de logs :

2024_06_lyra.log pour le fichier du mois de juin 2024.

4.6. OpenMage 19-20

4.6.1. Connaître ma version OpenMage et du module

Il est possible de trouver facilement le numéro de version du CMS ou du module de paiement sans vous connecter sur votre CMS.

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions** ou **Transactions de TEST**.
3. Recherchez un paiement qui a été effectuée depuis le CMS puis double cliquez dessus ou effectuez un clic droit > **Afficher le détail de la transaction**.
4. Allez dans l'onglet **Informations**.
5. Dans la partie **Information source**, recherchez la valeur correspondant au libellé **Solution e-commerce**.
6. Exemple : **OpenMage_19-20_1.0.0/19.4.13/7.2.15**.
OpenMage_19-20 : correspond au nom du module de paiement, **1.0.0** est la version du module.
19.4.13 correspond à la version du CMS.
7.2.15 correspond à la version PHP de votre serveur.

4.6.2. Créer un paiement depuis le Back Office OpenMage

Le marchand doit :

- souscrire à une offre incluant un contrat VAD pour le paiement manuel,
- souscrire à une offre incluant l'option "Paiement par un autre canal".

Pour créer un paiement depuis le Back Office OpenMage:

1. Allez dans le menu **Ventes > Commandes** puis cliquez sur le bouton "**Créer une nouvelle commande**".
2. Sélectionnez un compte client ou créez un nouveau compte.
3. Si l'installation de OpenMage possède plusieurs magasins, sélectionnez le magasin dans lequel vous souhaitez créer la commande.
4. Remplissez le panier.
5. Sélectionnez le moyen de paiement.
6. Sélectionnez le mode de livraison.
7. Validez la commande.
8. Le navigateur est redirigé vers la page de paiement. Procédez au paiement en renseignant les données de la carte transmises par l'acheteur. Dans ce mode de paiement, l'authentification 3D-Secure ne sera pas demandée.
9. Le navigateur est redirigé sur la page de détail de la commande.

4.6.3. Effectuer un remboursement total ou partiel depuis OpenMage

Le module de paiement permet également de rembourser partiellement ou totalement une commande.

Les commandes réglées par carte cadeau ou en plusieurs fois doivent être remboursées directement depuis le Back Office Lyra.

Les commandes réglées en plusieurs fois doivent être remboursées directement depuis le Back Office Lyra.

Prérequis :

- Cette fonctionnalité nécessite la souscription d'une offre Lyra Collect incluant l'utilisation des **Web Services**.
- Les clés d'API REST doivent **obligatoirement** être paramétrées depuis la configuration du module (**Configuration générale > Clés d'API REST**).

Effectuer un remboursement :

1. Connectez vous sur le **Back Office OpenMage**.
2. Allez dans le menu **Ventes > Factures**.
3. Recherchez la commande à rembourser puis cliquez sur **Voir**.
4. Cliquez ensuite sur le bouton **Remboursement**.
5. Renseignez le nombre d'articles ainsi que le montant des frais à rembourser, puis cliquez sur le bouton **Rembourser**.
6. **ATTENTION** : Si vous cliquez sur **Remboursement hors ligne**, le remboursement ne sera pas pris en compte par **Lyra**. Vous devrez alors effectuer le remboursement manuellement depuis le **Back Office Lyra**.

4.6.4. Valider un paiement depuis OpenMage

Le module de paiement permet de valider une commande via le **Back Office OpenMage**.

Prérequis :

- Cette fonctionnalité nécessite la souscription d'une offre Lyra incluant l'utilisation des **Web Services**.
- Les clés d'API REST doivent **obligatoirement** être paramétrées depuis la configuration du module (**Configuration générale > Clés d'API REST**).

Valider une commande :

1. Connectez-vous sur le **Back Office OpenMage**.
2. Allez dans le menu **Ventes > Factures**.
3. Recherchez la commande à valider, elle doit avoir le statut **To validate payment**.
4. Cliquez sur **Voir**.
5. Cliquez ensuite sur le bouton **Valider le paiement**.
6. Cliquez sur le bouton **OK** pour confirmer.
7. Si votre boutique ne possède pas les **Web Services** ou si les **clés API REST** ne sont pas paramétrées, la validation ne sera pas pris en compte par **Lyra**. Vous devrez alors effectuer la validation manuellement depuis le **Back Office Lyra**.

4.6.5. Utiliser la gestion des risques sur OpenMage

Prérequis :

Pour utiliser la gestion des risques avec OpenMage, vous devez :

- souscrire à une offre Lyra incluant l'option **Gestion de risques**,
- paramétrer un **contrôle informatif** sur l'un des critères disponibles dans le Back Office Expert.

Afin de ne pas alerter les acheteurs, le statut de la commande affiché coté OpenMage est "**Processing**".

1. Connectez-vous sur le **Back Office OpenMage**.
2. Allez dans le menu **Ventes > Commandes**.
3. Lorsqu'une transaction déclenche un contrôle informatif, le statut de la commande est positionné à **Suspected Fraud**.
4. Recherchez la commande puis cliquez sur **Voir**.
5. Deux boutons apparaîtront : **Accept Payment** et **Deny Payment**.

Accepter le paiement

En cliquant sur le bouton **Accept Payment**, le statut de la commande devient **Processing** ou **Payment Review**.

Refuser le paiement

En cliquant sur le bouton **Deny Payment**, le statut de la commande devient **Canceled**.

Si votre boutique possède une offre incluant les Web Services, la commande sera automatiquement annulée. Dans le cas contraire, une annulation devra également être faite depuis le **Back Office Lyra**.

4.6.6. Utiliser la gestion des risques avancée pour la validation manuelle sur OpenMage

Pour utiliser cette fonctionnalité, le marchand doit :

- souscrire à une offre Lyra incluant l'option **Gestion des risques avancée**,
- activer une règle dont l'action modifie le mode de validation de la transaction.

1. Connectez-vous sur le **Back Office OpenMage**.
2. Allez dans le menu **Ventes > Commandes**.
3. Lorsque le module de risque applique la règle sur une transaction, le statut de la commande est positionné à **To validate Payment**.
4. Recherchez la commande puis cliquez sur **Voir**.
5. Deux boutons apparaîtront : **Validate Payment** et **Deny Payment**.

Dans le détail de la commande, vous pouvez annuler ou valider le paiement :

Valider le paiement

En cliquant sur **Validate Payment** :

- Si vous avez souscrit à une offre Lyra avec option Web Services, le statut de la transaction devient **En attente de remise**.
- Si vous avez souscrit à une offre Lyra sans option Web Services, un message vous informe que la validation du paiement doit être réalisée depuis le **Back Office Lyra**.
- Le statut de la commande sur **OpenMage** devient **Processing** ou **Payment Review**.
- Le montant payé est mis à jour.

Refuser le paiement

En cliquant sur **Deny Payment** :

- Si vous avez souscrit à une offre Lyra avec option Web Services, le statut de la transaction devient **Annulé**.
- Si vous avez souscrit à une offre Lyra sans option Web Services, un message vous informe que l'annulation du paiement doit être réalisée depuis le **Back Office Lyra**.

- Le statut de la commande devient **Canceled**.

Astuce si vous avez souscrit à une offre Lyra sans option Web Services

Si vous activez l'**URL de notification sur une opération provenant du Back Office**, valider un paiement depuis le **Back Office Lyra** mettra automatiquement à jour le statut de la commande dans OpenMage.

4.7. Dolibarr 11.x-12.x

4.7.1. Créer un paiement depuis Dolibarr

2 méthodes existent pour créer un paiement depuis Dolibarr:

- En envoyant une URL de paiement à l'acheteur.
- En créant une facture client.

Envoyer une URL de paiement à l'acheteur

L'URL à envoyer à l'acheteur est la suivante:

`http://your-domain.com/htdocs/public/payment/newpayment.php?amount=9.99&tag=your_tag`

- Remplacez **your-domain.com** par le nom de domaine de votre site.
- **amount=9.99** correspond au montant du paiement.
- **tag=your_tag** correspond au code du paiement.

Créer une facture client

1. Connectez-vous sur le **Back Office Dolibarr**.
2. Allez dans la partie **Facturation | Paiement** puis cliquez sur le menu **Nouvelle facture**.
3. Remplissez les champs puis cliquez sur **Créer Brouillon**.
4. Renseignez les champs de la partie **Ajout nouvelle ligne** puis cliquez sur le bouton **Ajouter**.
5. Renseignez les autres champs si besoin puis cliquez sur le bouton **Valider**.
6. Cliquez sur **Oui** pour valider la facture.
7. Le numéro de facture va être généré sous la forme suivante: **FA2105-0004**.
8. L'URL à envoyer à l'acheteur est la suivante:
`http://your-domain.com/htdocs/public/payment/newpayment.php?source=invoice&ref=FA2105-0004`
9. Remplacez **your-domain.com** par le nom de domaine de votre site.
10. Remplacez **FA2105-0004** par le numéro de facture généré précédemment.

4.8. Ecwid

4.8.1. Connecter Ecwid sur Wix

Dans le cas où vous souhaitez utiliser Ecwid via Wix, il est possible de télécharger une application pour connecter le catalogue d'Ecwid à Wix.

Ce connecteur permet d'ouvrir un accès au Back Office Ecwid à partir de Wix via une iframe. Vous pourrez ainsi configurer vos produits, commandes, moyens de paiement...

Vous pouvez créer un lien **Boutique** ou **Produits** sur le site de Wix et le relier à la page fournie par le connecteur Ecwid.

Le connecteur vous permettra également de générer un widget panier que vous pourrez placer sur votre site Wix.

Toutes vos pages **boutique** sont hébergées sur Ecwid et sont accessibles via une iframe à partir du site Wix. Il est donc conseillé d'utiliser le même thème sur les deux solutions.

L'application est disponible depuis l'URL suivante:

<https://www.wix.com/app-market/online-store>

4.8.2. La solution Ecwid est-elle gratuite?

Les tarifs Ecwid sont disponibles depuis leur site:

Langue	URL
Anglais	https://www.ecwid.com/pricing
Français	https://www.ecwid.com/fr/pricing
Espagnol	https://www.ecwid.com/es/pricing

Tableau 1 : tarif

ATTENTION: Il n'est pas possible d'installer notre module de paiement avec la version gratuite.

Si Ecwid est installé depuis Wix, il faudra également prendre en compte la tarification suivante:

<https://www.wix.com/upgrade/website>

A noter qu'il n'est pas nécessaire de prendre l'offre e-commerce dans ce cas, puisque la partie gestion de panier est gérée par Ecwid.

4.8.3. Est-il nécessaire d'avoir un catalogue dans Wix?

Si vous passez par Ecwid, il n'est pas nécessaire d'avoir l'option e-commerce avec Wix.

La partie e-commerce est gérée directement dans Ecwid dans votre cas, la gestion de produits se fait donc depuis cette application.

4.9. GiveWP 2.x

4.9.1. Une commande ne remonte pas dans le CMS

L'URL de notification est le seul mécanisme permettant à la plateforme Lyra Collect de notifier votre site systématiquement à la fin d'un paiement. De ce fait, le chapitre de la documentation **Paramétrage de l'URL de notification** doit être lu avec attention.

Erreurs fréquentes :

- **votre boutique est en maintenance**
- **vous avez codé un .htaccess sur l'url de notification**
- **vous avez bloqué les adresses IP de la plateforme de paiement**
- **vous n'avez pas renseigné l'url notification dans le Back Office Expert**

Comment vérifier que l'URL de notification est appelée :

Depuis le Back Office Expert affichez le détail d'un paiement (double clic) puis allez dans l'onglet «**Historique**».

Détail d'une transaction en cours : 547907 (Référence commande : 26)

Informations 3D Secure Acheteur Extras Livraison Panier Gestion des risques Historique

Date	Opération	Utilisateur	Info.
16/05/2019 15:13:24	E-mail de confirmation marchand en cours	BATCH	to: vinc...
16/05/2019 15:13:24	E-mail de confirmation acheteur en cours	BATCH	to: sys...
16/05/2019 15:13:24	Appel URL de notification	E_COMMERCE	SENT, r...

Info. complémentaire : Appel URL de notification

SENT, rule=URL de notification à la fin du paiement, duration=~1,4s, response= OK-Accepted payment, order has been updated.

Fermer

PrestaShop Magento WooCommerce WordPress OSCommerce Odoo Drupal OpenCart Shopware OpenMage VirtueMart

4.9.2. Parcours de l'acheteur lors d'un paiement depuis GiveWP

1. L'acheteur choisit le montant de son don sur le site marchand:

Choose Amount

How much would you like to donate? As a contributor to Vincents we make sure your donation goes directly to supporting our cause. Thank you for your generosity!

€ 50

€ 10 € 25 € 50

€ 100 € 250 Custom Amount

Continue >

2. L'acheteur sélectionne **Donner avec Lyra** :

< Add Your Information

Who's giving today?
We'll never share this information with anyone.

Donate 

You will enter payment data after donation confirmation.

Donate with Test Donation 

Donate with Offline Donation 

[Donate Now](#)

● ● ●

3. En cliquant sur le bouton **Donner Maintenant**, l'acheteur est redirigé sur la page de paiement :

< Cancel and return to shop Select your language : EN

Lyra Secure payment

Shop ID :

Order reference : 44

Amount : 50.00 EUR

The address of this payment gateway prefixed with https indicates that you are on a secure site and you can safely pay for your purchase.

Information for the payment

Card number

Expiry date month year

Security code

SUBMIT

VISA SECURE, Mastercard ID Check, PAIEMENT SÉCURISÉ

4. Une fois le paiement effectué, l'acheteur est redirigé sur la page de retour:

Thank you !

Donation Details

DONOR NAME	Forrest Gump
EMAIL ADDRESS	forrest.gump@bubba.com

PAYMENT METHOD	Credit Card
PAYMENT STATUS	Complete
DONATION AMOUNT	€50
DONATION TOTAL	€50

4.10. Odoo 17

4.10.1. Ajouter le paiement en plusieurs fois sur Odoo

1. Connectez-vous sur le **Back Office Expert**, via le **Back Office Marchand Lyra** avec vos identifiants : <https://secure.lyra.com/portal/>
Cliquez sur **Autres actions** puis cliquez sur le bouton **Back Office Expert**.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Clés**.
4. Copiez votre **Identifiant boutique**.
5. Connectez-vous sur le **Back Office Odoo**.
6. Allez dans le menu **Site Web**.

7. Cliquez sur **Configuration > Fournisseurs de paiement**.
8. Cliquez sur **Lyra - Paiement en plusieurs fois**.
9. Collez votre **Identifiant boutique** dans la partie *Accès à la plateforme*.
10. Retournez sur le **Back Office Expert**.
11. Copiez votre **Clé de Test**.
12. Retournez sur le **Back Office Odoo**.
13. Collez votre **Clé de test** dans la partie *Accès à la plateforme*.
14. Retournez sur le **Back Office Expert**.
15. Copiez votre **Clé de Production**.
16. Retournez sur le **Back Office Odoo**.
17. Collez votre **Clé de production** dans la partie *Accès à la plateforme*.
18. Recherchez la partie *Options de paiement*.
19. Saisissez le **Nombre** d'échéances.
Exemple : 3
20. Saisissez le nombre de jours entre chaque paiement dans **Période**.
Exemple : 30
21. Saisissez le montant de la **Première échéance** en pourcentage. Laissez le champ vide pour avoir tous les montants identiques.
Exemple : 50 pour 50%
22. Pour sauvegarder, cliquez sur le bouton 

4.11. Sylius

4.11.1. Intégrer le wallet acheteur sur Sylius



Un wallet (portefeuille électronique) permet à un acheteur de stocker plusieurs cartes de paiement et de choisir laquelle utiliser au moment de l'achat, sans avoir à saisir son numéro de carte.



Les données bancaires sont stockées par la plateforme de paiement, en respect des règles imposées par la RGPD (= Règlement Général sur la Protection des Données).

Pour intégrer le wallet acheteur :

1. Connectez-vous sur le **Back Office Sylius**.
2. Allez dans le menu **Moyens de paiement**.
3. Recherchez le moyen de paiement **Lyra**.
4. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
5. Recherchez le paramètre **Paiement par alias** puis sélectionnez **Oui**.
6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

Donner ou retirer à l'acheteur le droit de résilier son alias :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Société**.
3. Cliquez sur l'onglet **Abonnement, alias et wallet**.

4. Recherchez la partie **Paramètre du wallet acheteur**.
5. En cochant la case **Suppression logique de l'alias par l'acheteur**, l'acheteur pourra librement résilier ses alias. Si la case est décochée, un message sera affiché à l'acheteur afin de demander la résiliation au marchand.
6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** situé en bas de l'écran.

4.11.2. Annuler ou rembourser depuis Sylius



Votre boutique doit obligatoirement posséder l'option **Web Services REST** pour effectuer un remboursement depuis votre CMS.

Pour effectuer un remboursement depuis le Back Office de votre CMS :

1. Allez dans le menu **Commandes**.
2. Cliquez sur la commande que vous désirez rembourser.
3. Cliquez sur le bouton **Rembourser**.
4. Si le paiement a déjà été remis en banque nous procéderons à un remboursement. Si le paiement n'a pas encore été remis en banque, nous procéderons à une annulation.

4.12. Wix

4.12.1. Gérer le numéro de commande Wix

Le numéro de commande Wix ne peut pas être transmis sur la plateforme de paiement.

Il existe cependant une astuce si vous rencontrez des difficultés pour faire le lien entre la commande passée via **Lyra** et le CMS **Wix**:

1. Relevez la référence commande de la transaction depuis le Back Office Expert, il correspond à l'UUID de la transaction côté **Wix**.
2. Connectez-vous sur l'URL suivante: [https://manage.wix.com/dashboard/\[ID BOUTIQUE WIX\]/store/orders/order/\[UUID WIX\]](https://manage.wix.com/dashboard/[ID BOUTIQUE WIX]/store/orders/order/[UUID WIX])

Remplacez **[ID BOUTIQUE WIX]** par votre numéro de boutique Wix, son format est le suivant: a12bc345-d678-9123-456e-7f89a123bc4d

Remplacez **[UUID WIX]** par l'UUID Wix de la transaction (référence commande Lyra), son format est le suivant: 1abcd2e3-456f-7a8b-9123-4c5def67891a
3. Vous serez alors redirigé sur la page de commande Wix qui correspond à cette transaction.

4.12.2. Identifiants de fournisseur invalides sur Wix

Si vous avez obtenu le message d'erreur "Identifiants de fournisseur invalides" via le CMS Wix, vérifiez que vous avez renseigné le bon Shop ID et Key.

Pour rappel, les valeurs de votre boutique sont disponibles depuis le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Clés**.

Vérifiez que tout est correctement paramétré depuis Wix :

1. Connectez-vous sur le **Tableau de bord** de votre site Wix.

2. Allez dans le menu **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Accepter les paiements**.
4. Recherchez le module **Lyra**
5. Cliquez sur **Gérer**.

4.13. Divers

4.13.1. CMS absent de la liste

Tous nos modules de paiement sont téléchargeables depuis le lien suivant :

<https://docs.lyra.com/fr/collect/plugins/index.html>

Si le CMS n'est pas présent dans la liste, contactez votre interlocuteur commercial.

compatible compatibilité

PrestaShop Magento WooCommerce WordPress OSCommerce Odoo Drupal OpenCart Shopware OpenMage VirtueMart

4.13.2. Compatibilité avec Ionos

Ionos (1&1) propose 2 solutions :

- L'hébergement sur lequel vous pouvez installer n'importe quel système.
- La boutique en ligne Ionos.

Hébergement Ionos

Nous sommes compatibles avec la plupart des solutions existantes.

Si vous avez le moindre doute, n'hésitez pas à contacter notre support afin de vérifier la compatibilité.

La boutique en ligne Ionos

A ce jour, Ionos n'a toujours pas intégré Lyra, nous ne sommes donc malheureusement pas compatibles.

4.13.3. Remboursement impossible depuis le CMS

Si vous n'avez pas l'option pour effectuer un remboursement depuis votre CMS, ou que le CMS n'a pas la fonctionnalité, vous devrez effectuer le remboursement depuis le Back Office Expert.

Pour effectuer un remboursement depuis le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Cliquez sur l'onglet **Transactions remises**.
4. Recherchez la transaction que vous souhaitez rembourser.
5. Effectuez un clic droit puis sélectionnez **Effectuer un remboursement**.
6. Saisissez le montant à rembourser.
7. Cliquez sur le bouton **Effectuer le remboursement**.

Prestashop Magento WooCommerce

4.13.4. Annulation impossible depuis le CMS

Si vous n'avez pas l'option pour effectuer une annulation depuis votre CMS, ou que le CMS n'a pas la fonctionnalité, vous devrez effectuer l'annulation depuis le Back Office Expert.

Pour effectuer une annulation depuis le Back Office Expert :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez la transaction que vous souhaitez annuler.
4. Cliquez sur le bouton **Annuler**.
5. Cliquez sur le bouton **Oui** pour confirmer.

Prestashop Magento WooCommerce

4.13.5. Une commande ne remonte pas dans le CMS

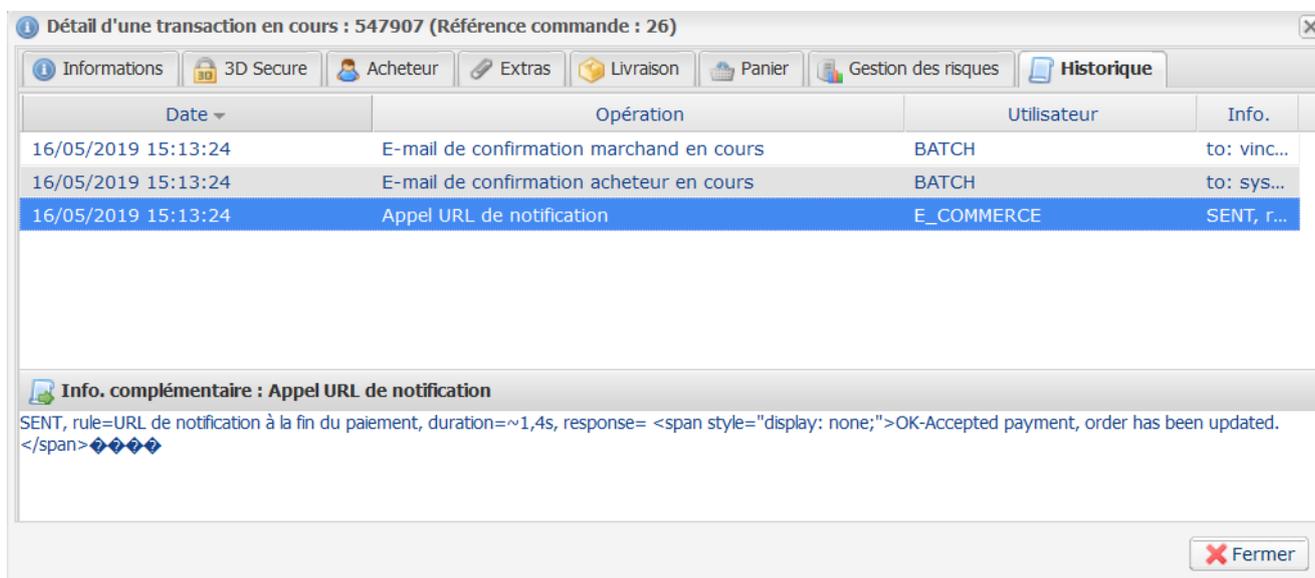
L'URL de notification est le seul mécanisme permettant à la plateforme Lyra Collect de notifier votre site systématiquement à la fin d'un paiement. De ce fait, le chapitre de la documentation **Paramétrage de l'URL de notification** doit être lu avec attention.

Erreurs fréquentes :

- **votre boutique est en maintenance**
- **vous avez codé un .htaccess sur l'url de notification**
- **vous avez bloqué les adresses IP de la plateforme de paiement**
- **vous n'avez pas renseigné l'url notification dans le Back Office Expert**

Comment vérifier que l'URL de notification est appelée :

Depuis le Back Office Expert affichez le détail d'un paiement (double clic) puis allez dans l'onglet «**Historique**».



Date	Opération	Utilisateur	Info.
16/05/2019 15:13:24	E-mail de confirmation marchand en cours	BATCH	to: vinc...
16/05/2019 15:13:24	E-mail de confirmation acheteur en cours	BATCH	to: sys...
16/05/2019 15:13:24	Appel URL de notification	E_COMMERCE	SENT, r...

Info. complémentaire : Appel URL de notification
SENT, rule=URL de notification à la fin du paiement, duration=~1,4s, response= OK-Accepted payment, order has been updated.

PrestaShop Magento WooCommerce WordPress OSCommerce Odoo Drupal OpenCart Shopware OpenMage VirtueMart

4.13.6. Intégrer les abonnements sur un CMS

L'abonnement est uniquement intégré sur le module de paiement pour WooCommerce.

Pour les autres CMS (PrestaShop, Magento...) les abonnements ne sont pas disponibles sur nos modules de paiement. Cependant nos modules de paiement sont opensource et peuvent être modifiés par un développeur pour intégrer les abonnements.



Une fois modifié, plus aucun support ne pourra être apporté sur le module de paiement.
Si vous effectuez une mise à jour du module de paiement, toutes vos modifications seront perdues.

PrestaShop Magento WooCommerce WordPress OSCommerce Odoo Drupal OpenCart Shopware OpenMage VirtueMart

5. APPLICATION MOBILE

5.1. Télécharger l'application mobile

Scannez le QR Code et téléchargez l'application :



Android Lyra Collect



iOS Lyra Collect

Vous pouvez aussi passer par les boutiques de téléchargement pour installer l'application mobile :

1. Sur votre téléphone / tablette :
 - Si vous êtes sous Android, ouvrez Google Play.
 - Si vous êtes sous iOS, ouvrez l'App Store.
2. Recherchez le nom de l'application mobile :
 - **Lyra Collect**
3. Téléchargez l'application.

5.2. Vous n'avez pas les droits suffisants pour utiliser cette application

Le message "Vous n'avez pas les droits suffisants pour utiliser cette application. Veuillez contacter votre gestionnaire." s'affiche lorsque :

- Vous n'avez pas les droits sur votre compte utilisateur.
- Votre boutique n'a pas la fonctionnalité "Ordres de paiement".

Dans les 2 cas, contactez [l'administration des ventes](#).

5.3. Utilité de l'application Ordres de paiement

L'application vous permet de :

- Créer et envoyer des liens de paiement à un ou plusieurs acheteurs de manière simple et rapide, via différents canaux (e-mail, réseaux sociaux, URL, QR Code ou applications de partage de votre téléphone).
- Gérer des ordres de paiement, relancer des acheteurs et suivre l'avancement des paiements associés à votre ou vos boutiques.
- Consulter l'historique et le statut de vos ordres de paiement facilement.

email courriel

5.4. Créer et envoyer un lien de paiement

1. Connectez-vous à l'application mobile.

Dans le "menu horizontale" en haut à gauche, appuyez sur "Ordres de paiement".

2. Si vous possédez plusieurs boutiques, vérifiez que vous êtes bien dans la boutique souhaitée.

Pour changer de boutique, voir [Changer de boutique depuis l'application](#) à la page 100.

3. Appuyez sur l'icône + en bas à droite pour démarrer.

4. Saisissez le montant de l'ordre de paiement.

5. Si vous souhaitez utiliser une devise différente de celle par défaut de la boutique, appuyez sur la devise affichée et sélectionnez celle souhaitée.

Attention, la configuration de votre boutique doit permettre un paiement dans la devise sélectionnée.

Si vous êtes intéressé pour élargir la liste des devises disponibles, contactez [l'administration des ventes](#)

6. Saisissez une référence de commande. Vous pourrez retrouver cette référence dans le détail de la transaction associée.

Il est possible de rendre cette saisie obligatoire ou optionnelle (voir [Personnaliser mon parcours de création d'ordres](#) à la page 99)

7. Vous avez deux options pour l'envoi du lien de paiement.

Mode Express activé :

Voir chapitre [Qu'est-ce que le mode express ?](#) à la page 99.

Il permet un envoi simplifié. Appuyez sur "Créer et partager" pour envoyer l'ordre de paiement via les canaux disponibles sur votre téléphone.

Le menu de partage du téléphone s'ouvre et présente les applications disponibles pour partager le lien de paiement.

Mode Express désactivé :

Vous avez accès à des options avancées.

Vous pouvez, par exemple, envoyer l'ordre de paiement via un canal fourni avec l'application mobile. Ce type de canal, disponible selon votre offre, vous donne la possibilité de compléter l'ordre de paiement avant l'envoi.

- a. Sélectionnez un canal parmi les icônes en bas de l'écran (Mail, SMS¹, etc.)
- b. Renseignez les informations requises par le canal d'envoi choisi (adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.) puis appuyez sur "Continuer".
- c. Vous pouvez compléter l'ordre de paiement à l'aide des options avancées, telles que :
 - Saisir votre adresse e-mail pour recevoir une copie.
 - Définir une date de fin de validité, après laquelle l'ordre ne sera plus réglable.
 - Modifier la langue de réception.
 - Définir le mode de validation de la transaction.
 - Modifier le délai de remise en banque.

Pour plus d'informations sur ces options avancées, consultez le [guide des ordres de paiement](#) disponible sur notre site documentaire.

email courriel

¹ Pour un envoi par SMS, vous devez acheter un pack de SMS auprès de Lyra SMS, comme stipulé dans vos conditions particulières d'adhésion au service.

5.5. Connexion

5.5.1. Je me connecte pour la première fois sur l'application



Les identifiants de connexion pour se connecter à l'application mobile sont les mêmes que ceux utilisés pour se connecter au Back Office Expert.

Trois possibilités :

- Vous ne possédez pas de compte utilisateur Back Office Expert.
Si vous souhaitez utiliser l'application mobile mais n'avez pas de compte, contactez [l'administration des ventes](#).
- Vous possédez un compte utilisateur vous possédez un compte utilisateur Back Office Expert et vous vous connectez pour la première fois et vous vous connectez pour la première fois.
 1. Renseignez votre identifiant et le mot de passe temporaire reçu par e-mail.
 2. Indiquez votre code de sécurité disponible sur le formulaire d'inscription de la boutique. Ce code est différent de votre mot de passe.
Sinon, demandez un code temporaire sur votre téléphone.
 3. Définissez un nouveau mot de passe, puis appuyez sur "Valider". Vous recevrez un e-mail de confirmation.
Ce dernier doit respecter les règles de sécurité décrites et ne doit être connu que de vous.
- Vous possédez déjà un compte utilisateur Back Office Marchand
Saisissez votre identifiant et votre mot de passe pour accéder à la gestion des ordres de paiement de votre boutique.



Si vous n'avez pas reçu l'e-mail de proposition de réinitialisation, assurez-vous d'avoir saisi correctement le bon identifiant ou la bonne adresse e-mail. Vérifiez également la boîte de réception des courriers indésirables.

email courriel

5.5.2. Changer mon mot de passe



Pour réaliser cette action vous devez connaître votre mot de passe en cours. Si ce n'est pas le cas, consultez le chapitre [J'ai oublié mon mot de passe](#) à la page 96

1. Connectez-vous à l'application mobile.
2. Ouvrez le menu latéral en appuyant sur les trois traits horizontaux en haut à gauche de votre écran.
3. Choisissez le menu **Paramètres**.
4. Sélectionnez **Changer de mot de passe** en appuyant sur les trois points en haut à droite.
Une fenêtre « Changement de mot de passe » s'ouvre.
5. Définissez un **Nouveau mot de passe**.
Ce dernier doit respecter les règles de sécurité décrites et ne doit être connu que de vous.

Une fois validé, un message de confirmation sera visible sur le bas de l'écran.

Vous recevrez un e-mail vous confirmant votre changement de mot de passe.



Si vous n'avez pas reçu l'e-mail de proposition de réinitialisation, assurez-vous d'avoir saisi correctement le bon identifiant ou la bonne adresse e-mail. Vérifiez également la boîte de réception des courriers indésirables.

5.5.3. J'ai oublié mon mot de passe

1. Depuis l'écran de connexion de votre application mobile, appuyez sur "Mot de passe oublié".
2. Renseignez votre identifiant de connexion ainsi que l'adresse e-mail associé à votre compte.
Vous recevrez par e-mail votre identifiant ainsi qu'un mot de passe temporaire.
3. Renseignez votre identifiant et le mot de passe temporaire reçu par e-mail.
4. Indiquez votre code de sécurité disponible sur le formulaire d'inscription de la boutique. Ce code est différent de votre mot de passe.
Sinon, demandez un code temporaire sur votre téléphone.
5. Définissez un nouveau mot de passe, puis appuyez sur "Valider". Vous recevrez un e-mail de confirmation.
Ce dernier doit respecter les règles de sécurité décrites et ne doit être connu que de vous.



Si vous n'avez pas reçu l'e-mail de proposition de réinitialisation, assurez-vous d'avoir saisi correctement le bon identifiant ou la bonne adresse e-mail. Vérifiez également la boîte de réception des courriers indésirables.

5.5.4. Ma connexion a été refusée

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce refus. Les principales sont :

1. Utilisation d'un identifiant inexistant.
2. Trois saisies de mot de passe incorrect.
3. Boutique clôturée.
4. Manque de droits d'accès aux ordres de paiement.

Si vous rencontrez un de ces cas de figure ou un autre non mentionné, nous vous invitons à contacter [l'administration des ventes](#).

5.5.5. Quand changer de mot de passe?

Vous pouvez changer de mot de passe autant de fois que vous le souhaitez.

Un changement de mot de passe régulier est fortement recommandé pour limiter les risques de piratage.

Dans tous les cas, tous les 90 jours à partir de la date de création ou de réinitialisation du mot de passe, un renouvellement de votre nouveau mot de passe est demandé lors de la connexion.

5.6. Partager et suivre

5.6.1. Partager le lien de paiement

Via les canaux de communication privés installés sur votre téléphone

1. Une fois l'ordre de paiement créé, appuyez sur celui-ci dans le menu "Ordres de paiement" pour le sélectionner.
L'écran des Caractéristiques de l'ordre de paiement s'affiche.
2. Appuyez sur le menu en haut à droite, puis sur "Partager".

Vous pouvez transmettre l'ordre de paiement à votre acheteur via les canaux de communication privés installés sur votre téléphone : Messenger, Twitter, Telegram, Signal, Facebook, etc.

Il vous suffit de choisir le canal et de transmettre l'ordre de paiement selon la procédure du canal sélectionné.

Via le partage d'un QR code

1. Appuyez sur l'ordre de paiement souhaité dans le menu "Ordres de paiement", en bas de votre écran, dans la section "URL de paiement",
2. Appuyez sur l'icône du QR Code.

Il pourra être scanné à partir du téléphone de votre acheteur ou partagé via le moyen de communication de votre choix (comme décrit eu dessus).

5.6.2. Différences entre les canaux d'envoi gérés par la plateforme et ceux gérés par le téléphone

- Envoi via un canal géré par la plateforme :

La plateforme de paiement se charge d'envoyer l'ordre de paiement. L'expéditeur sera une adresse e-mail automatique sur laquelle le destinataire ne pourra répondre. En fonction du canal choisi (SMS par exemple), le coût de cet envoi peut aussi être facturé selon les modalités du contrat du marchand².

- Envoi via un canal installé sur le téléphone :

Le marchand se charge de transmettre l'ordre de paiement via son propre compte e-mail, Facebook, WhatsApp, numéro de téléphone, etc. Il n'aura pas de coût supplémentaire d'envoi facturé par la plateforme de paiement. Seule une consommation de data sur le forfait mobile incombe au marchand.

email courriel

5.6.3. Savoir si mon lien a été reçu

Une fois l'ordre de paiement transmis, son statut évolue sur l'interface principale.

En cours : s'affiche lorsque l'ordre est envoyé via la plateforme ou le téléphone.

En cours d'envoi : visible si l'envoi se fait par e-mail hors [mode express](#) la mise à jour du statut n'est pas instantanée.

Envoyé : s'affiche lorsque l'ordre est envoyé via un [canal de messagerie](#).

Envoi manuel : visible dans le récapitulatif en cas de partage par URL ou QR Code.

Lu : visible dès que le client affiche l'ordre de paiement envoyé via WhatsApp.

email courriel

5.6.4. Savoir si mon lien a été payé

Lorsqu'un lien est payé, le statut de l'ordre de paiement évolue. La mention "Payé" apparaît.

Si vos notifications pour l'application sont activées, vous recevrez une notification de confirmation de paiement de l'ordre de paiement. Pour activer ou désactiver vos notifications, consultez [Activer/désactiver les notifications de paiement sur mon téléphone](#) à la page 100.

5.7. Paramétrage

² Pour un envoi par SMS, vous devez acheter un pack de SMS auprès de Lyra SMS, comme stipulé dans vos conditions particulières d'adhésion au service.

5.7.1. Passer en mode PRODUCTION depuis l'application mobile

L'application mobile met à votre disposition un environnement de TEST et un autre pour la PRODUCTION.

Vous pouvez avoir une ou des boutiques de Test et une ou des boutiques de Production. Il est également possible, sous certaines conditions, d'effectuer des paiements des ordres de paiements de test sur une boutique de Production.

Pour plus d'informations sur la création et la gestion des boutiques, nous vous invitons à contacter [l'administration des ventes](#).

Si vous possédez une boutique de Test et une boutique de Production actives dans votre application mobile, vous pouvez à tout moment passer d'une boutique à une autre. Pour cela :

1. Connectez-vous à l'application mobile.
2. Ouvrez le menu latéral en appuyant sur les trois traits horizontaux en haut à gauche de votre écran.
3. En bas du menu latéral, vous avez "Production" et "Test".
4. Appuyez sur l'icône entre les deux modes pour basculer vers l'un ou vers l'autre.

Pour bien distinguer l'environnement de Test au niveau de l'application mobile, un bandeau orange est mis en entête de la page "Ordres de paiement" avec la phrase *Vous êtes en mode Test*.

Le mode "Test" permet de simuler l'intégralité des actions possibles sur les ordres de paiement. Grâce à des moyens de paiement de test mis disposition dans le parcours de paiement, effectuez des paiements de test (à la place de l'acheteur) et testez la gestion des ordres de paiement en tant que marchand.

5.7.2. Changer de langue sur l'application

Le changement de langue impacte toutes les informations de l'application.

1. Ouvrez le menu latéral en appuyant sur les trois traits horizontaux en haut à gauche de votre écran.
2. Appuyez sur "Paramètres".
L'onglet "Préférences" s'affiche par défaut.
3. Appuyez sur "Langue" pour afficher la liste des langues disponibles.
4. Appuyez sur la langue souhaitée puis sur OK.

La prise en compte de ce changement nécessite une reconnexion.

5.7.3. Changer la langue d'envoi lors de la création de l'ordre de paiement

Pour modifier la langue d'envoi, le mode express doit être désactivé. Voir chapitre [Qu'est-ce que le mode express ?](#) à la page 99.

1. Sur le menu "Ordres de paiement", appuyez sur l'icône + en bas à droite pour démarrer.
2. Renseignez le montant de l'ordre de paiement.
3. Choisissez parmi les moyens de partage proposés par l'application mobile (E-mail, URL - QR Code, SMS, WhatsApp).
4. Appuyez sur "Continuer".
5. Renseignez l'e-mail ou le numéro de téléphone de l'acheteur puis appuyez sur "Continuer".
6. Dans les "Options avancées", appuyez sur "Langue" puis choisissez la langue d'envoi de l'ordre parmi les langues disponibles.
7. Appuyez sur "Envoyer l'ordre de paiement" une fois vos préférences choisies.

email courriel

5.7.4. Personnaliser mon parcours de création d'ordres

1. Ouvrez le menu latéral en appuyant sur les trois traits horizontaux en haut à gauche de votre écran.
2. Appuyez sur "Paramètres".
L'onglet "Préférences" s'affiche par défaut.
3. Vous pouvez personnaliser les éléments suivants :
 - Changer la langue d'affichage et d'envoi des ordres de paiement.
 - Rendre la référence de commande obligatoire ou non lors de la création d'un ordre de paiement.
 - Activer le [Mode express](#) pour simplifier la création des ordres de paiement ou le désactiver pour un parcours détaillé.
 - Autoriser [l'envoi de notifications](#) à tous les utilisateurs de la boutique
 - Activer ou désactiver les notifications uniquement sur ses propres ordres de paiement. Cette activation est possible uniquement si la case "Autoriser les notifications" est active. Elle permet de limiter les notifications et de ne recevoir que celles en rapport avec ses propres ordres de paiement.
 - Activer ou désactiver les notifications uniquement sur ses propres ordres de paiement.
 - Changer la devise par défaut (si vous avez souscrit à l'option multidevise).
 - Sélectionner un [type d'ordre à générer par défaut](#) (Paiement, ordre de paiement avec demande d'enregistrement de la carte et ordre de paiement avec enregistrement de la carte. Par défaut, l'application mobile génère des ordres de type paiement.
 - Définir le comportement après la création d'un ordre (retour à la liste ou affichage des détails)
 - Activer l'option [Proposer le choix du type d'ordre à générer lors de sa création](#).

5.7.5. Choisir le type d'ordre de paiement à générer

Il existe 3 types d'ordre de paiement selon les options activées dans votre boutique :

- Paiement : dans ce cas, l'ordre de paiement est envoyé avec une proposition de paiement unique. L'acheteur effectue simplement son règlement.
- Paiement avec demande d'enregistrement du moyen de paiement de l'acheteur : dans ce cas, lors de la saisie des données de sa carte, l'acheteur verra une case à cocher qui lui proposera de mémoriser sa carte pour faciliter les paiements futurs. Il peut accepter ou refuser.
- Paiement avec enregistrement du moyen de paiement : dans ce cas la plateforme de paiement mémorise les données de la carte de l'acheteur à la fin du paiement. Un alias est associé à cette carte pour permettre à l'acheteur de payer à l'avenir sans avoir à saisir de données carte.

Pour plus d'informations sur ces cas d'utilisation, consultez le guide [Paiements par token et abonnements](#) sur le site documentaire.

Si vous avez fait un choix dans "Type généré par défaut" au niveau des préférences d'affichage (voir [Personnaliser mon parcours de création d'ordres](#) à la page 99), alors les ordres de paiement seront générés avec ce type de paiement.

Si la préférence "Proposer le choix du type d'ordre à générer lors de sa création" est activée (voir [Personnaliser mon parcours de création d'ordres](#) à la page 99), les 3 types d'ordre de paiement seront toujours proposés lors de la création de l'ordre. Vous devrez alors activer le type d'ordre de paiement parmi les trois avant de pouvoir transmettre le lien à votre client. Le "Type généré par défaut" sera coché.

5.7.6. Qu'est-ce que le mode express ?

Cette fonctionnalité permet d'optimiser le parcours de création d'un ordre de paiement à travers votre application mobile. Vous pouvez créer un ordre de paiement en un clic avec juste les informations essentielles :

- Le montant de l'ordre.

- La devise associée au montant de l'ordre.
- La référence de commande.

Une fois créé, vous n'avez qu'à choisir le mode de diffusion en fonction des applications sur votre téléphone (SMS, WhatsApp, Messenger, etc.).

Votre client recevra un lien lui permettant d'effectuer son règlement de manière simple et sécurisé.

5.7.7. Changer de boutique depuis l'application

Cette procédure est utile aux utilisateurs associés au minimum à deux boutiques.

1. Appuyez sur l'icône du menu latéral, en haut à gauche.
Un menu déroulant apparaît sur la gauche de votre écran.
2. Appuyez sur la flèche rotative à droite du nom de votre boutique.
La liste des boutiques dont vous avez accès à la gestion des ordres de paiement apparaît.
3. Sélectionnez la boutique souhaitée puis sur OK.
4. L'écran des ordres de paiement est alors rafraîchi en fonction de la nouvelle boutique sélectionnée.

5.8. Autres

5.8.1. Activer/désactiver les notifications de paiement sur mon téléphone

Il est possible de recevoir une notification qui informe par exemple qu'un règlement vient d'être effectué. Assurez-vous d'abord que les notifications sont autorisées dans l'application mobile. Pour cela :

1. Connectez-vous à l'application mobile.
2. Ouvrez le menu latéral en appuyant sur les trois traits horizontaux en haut à gauche de votre écran.
3. Appuyez sur "Paramètres".
4. Cochez ou décochez "Autoriser les notifications".

Assurez-vous ensuite que les notifications sont activées/désactivées dans les paramètres généraux de votre téléphone.

Sur iOS :

1. Accédez aux paramètres de l'appareil.
2. Appuyez sur "Notifications".
3. Trouvez votre application mobile.
4. Et appuyez sur "Autoriser les notifications".
5. Choisissez le type de notification.

Sur Android :

1. Accédez aux paramètres de l'appareil.
2. Appuyez sur "Notifications".
3. Trouvez votre application mobile.
4. Appuyez "Autorisation de notifier".

5.8.2. Comment retrouver un ordre de paiement ?

Un système de recherche sous forme de filtre est à votre disposition.

1. Une fois connecté à votre application mobile, choisissez la boutique souhaitée si vous en avez plusieurs ([Changer de boutique depuis l'application](#) à la page 100).
2. Depuis l'écran "Ordres de paiement", ouvrez le menu latéral en appuyant en haut à droite de votre écran. Plusieurs filtres sont à votre disposition pour retrouver facilement votre ordre de paiement. Vous pouvez :
 - Saisir la référence de commande puis appuyer sur OK pour rechercher.
 - Saisir un intervalle de date en renseignant les Date de création minimum et Date de création maximum de l'ordre de paiement puis appuyer sur OK.
 - Renseigner un Montant minimum et/ou un Montant maximum puis appuyer sur OK pour réduire les résultats.
 - Sélectionner le canal de partage choisi lors de l'envoi de l'ordre de paiement puis appuyer sur OK.
 - Sélectionner le statut de l'ordre de paiement recherché puis appuyer sur OK.
 - Sélectionner le créateur de l'ordre de paiement. Par ce filtre, vous aurez la possibilité de sélectionner "moi-même" qui permettra d'afficher les ordres de paiement créés par le même identifiant de l'utilisateur du Back Office Marchand que celui connecté sur l'application.

Il est possible de combiner des filtres pour avoir un résultat plus précis.

À tout moment, vous pouvez appuyer sur "Réinitialiser" pour réinitialiser les filtres de recherche.

5.8.3. Puis-je changer le montant d'un ordre de paiement déjà créé ?

Non. S'il y a une erreur lors de la saisie du montant, vous avez deux possibilités : annuler l'ordre s'il est toujours en cours ou le dupliquer pour recréer un nouvel ordre de paiement avec le nouveau montant souhaité.

Attention, si vous voulez recréer un nouvel ordre de paiement, le premier ordre de paiement ne sera pas désactivé par la plateforme. Si besoin, c'est à vous de le faire.

Reportez-vous aux chapitres [Annuler un ordre de paiement](#) à la page 101 ou [Dupliquer un ordre de paiement](#) à la page 102

5.8.4. Puis-je modifier la date d'expiration de l'ordre de paiement ?

Non, si l'ordre de paiement a déjà expiré.

Oui, dans le cas où l'acheteur, n'aurait pas encore réglé l'ordre de paiement.

1. Affichez l'ordre de paiement que vous souhaitez modifier.
2. Appuyez sur l'icône des trois points verticaux en haut à droite de l'ordre sélectionné.
3. Dans le menu qui apparaît, appuyez sur "Modifier".
4. Saisissez la date de fin de validité souhaitée puis appuyez sur OK.

Un message apparaîtra pour vous confirmer votre modification en bas de l'écran.

La durée de validité d'un ordre de paiement ne peut dépasser trois mois par rapport à la date de la modification.

Exemple : Emission ordre de paiement le 13/07/2022 à Date d'expiration maximum : 13/10/2022.

5.8.5. Annuler un ordre de paiement

Oui, tant qu'il est en cours. Si l'acheteur a déjà procédé au règlement, l'annulation est impossible.

Pour annuler un ordre de paiement en cours :

1. Affichez l'ordre de paiement que vous souhaitez annuler.
2. Appuyez sur l'icône des trois points verticaux en haut à droite de l'ordre sélectionné.
3. Dans le menu qui apparaît, appuyez sur "Annuler" puis sur "OK".

5.8.6. Dupliquer un ordre de paiement

Oui. Vous pouvez dupliquer un ordre de paiement en cours, déjà payé, expiré ou même annulé :

1. Affichez l'ordre de paiement que vous voulez dupliquer.
2. Appuyez sur l'icône des trois points verticaux en haut à droite de l'ordre sélectionné.
3. Dans le menu qui apparaît, appuyez sur "Dupliquer".

L'ordre de paiement s'affiche à nouveau comme lors de la création.

4. Modifiez la ou les informations souhaitées en appuyant dessus.

Toutes les informations sont modifiables : le montant, la référence, etc.

Il s'agit d'un nouvel ordre de paiement créé à partir de celui que vous avez sélectionné.

Attention, le cas échéant, le premier ordre de paiement reste actif. Si besoin, c'est à l'utilisateur de le supprimer.

5.8.7. Consulter le détail d'un ordre de paiement

Tous vos ordres de paiement apparaissent dans le menu "Ordres de paiement". Consultez le détail en appuyant sur l'ordre souhaité, vous y retrouverez les informations principales : le montant, la date d'expiration, le statut, la référence commande ou encore la transaction associée si l'acheteur a procédé au paiement ou non.

5.8.8. Combien de temps les ordres de paiement restent visibles ?

- En Mode TEST, chaque ordre de paiement est conservé pendant une durée de 30 jours à partir de la date de la création. Il sera automatiquement effacé après la date limite.
- En Mode PRODUCTION, les ordres de paiement qui ne sont plus associés à une transaction et dont la date de validité est dépassée de 15 mois, sont purgés automatiquement.

5.8.9. Que faire en cas de vol ou perte de mon smartphone ?

Nous vous invitons à changer votre mot de passe afin de sécuriser l'accès à votre compte. Reportez-vous aux sujets suivants : [Quand changer de mot de passe?](#) à la page 96 ou [Changer mon mot de passe](#) à la page 95.

Nous vous invitons également à vous déconnecter après chaque utilisation. Pour cela, appuyez sur les trois traits en haut à gauche de votre écran puis appuyez sur "Déconnexion".

5.9. Vous souhaitez obtenir de l'aide ?

Pour toute question technique ou demande d'assistance, contactez [le support technique](#).

6. 3-D SECURE

Pour plus d'informations, consultez notre [guide 3-D Secure](#).

6.1. Qu'est-ce que 3-D Secure ?

3-D Secure est un protocole interbancaire permettant d'offrir un haut niveau de sécurité pour les paiements en ligne. L'objectif du 3D Secure est de protéger les marchands en ligne contre les risques de fraude et de contestation du porteur.

- "Visa Secure" est le programme 3-D Secure de Visa
- "Mastercard Identity check" est le nom du programme 3-D Secure de Mastercard
- "Safekey" est le programme 3-D Secure d'American Express
- "CB Paiement sécurisé" est le programme 3-D Secure de CB
- "ProtectBuy" est le programme 3-D Secure de Diners et Discover

Lyra Collect se charge de vous inscrire au programme 3-D Secure. Cet "enrôlement 3DS" consiste à déclarer votre site marchand auprès des réseaux CB, Diners, Visa, Mastercard et Amex.

Vous pouvez apposer sur votre site marchand les logos ci-dessus et ainsi en informer vos clients/usagers.



6.2. Fonctionnement du 3-D Secure

Lors du paiement, le protocole 3-D Secure implique l'authentification du porteur de la carte.

L'authentification se déroule après saisie des données de la carte et peut être réalisée :

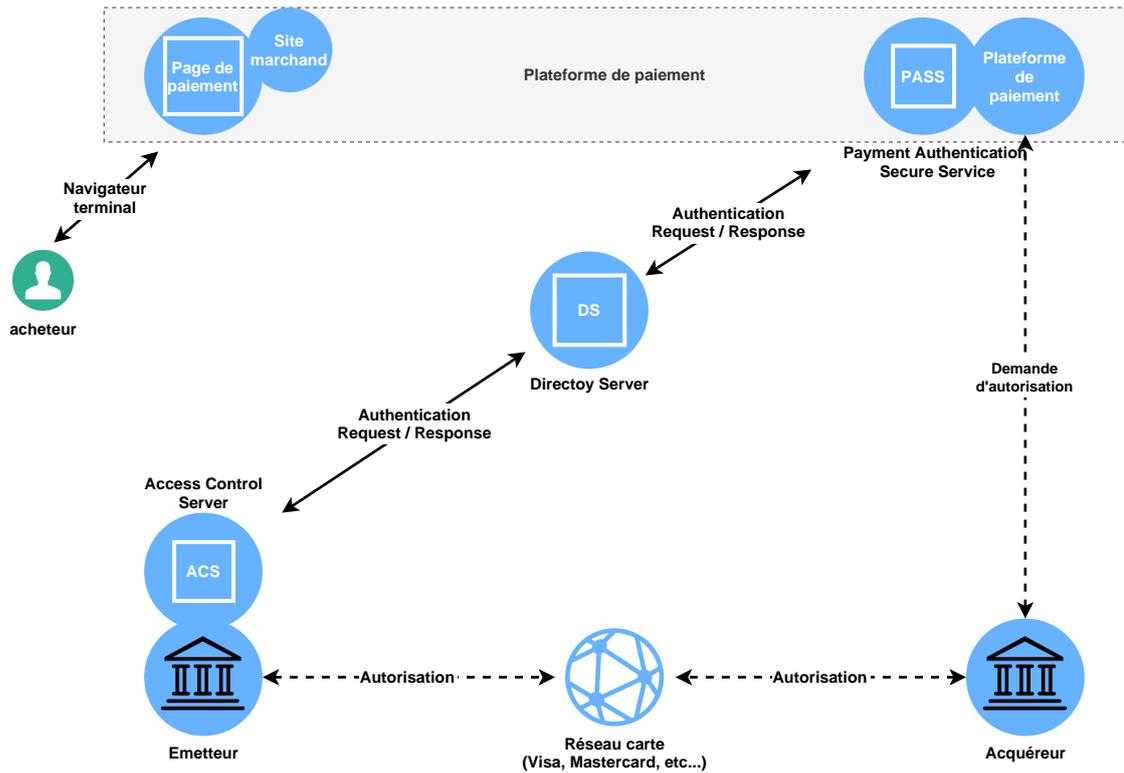
- sans interaction du porteur ("frictionless"), auquel cas le porteur n'est pas explicitement invité à s'authentifier lors de son paiement ;
- avec interaction du porteur (authentification forte ou "challenge").

Chaque banque met en œuvre différentes méthodes d'authentification dans le cas d'une authentification forte. Exemple :

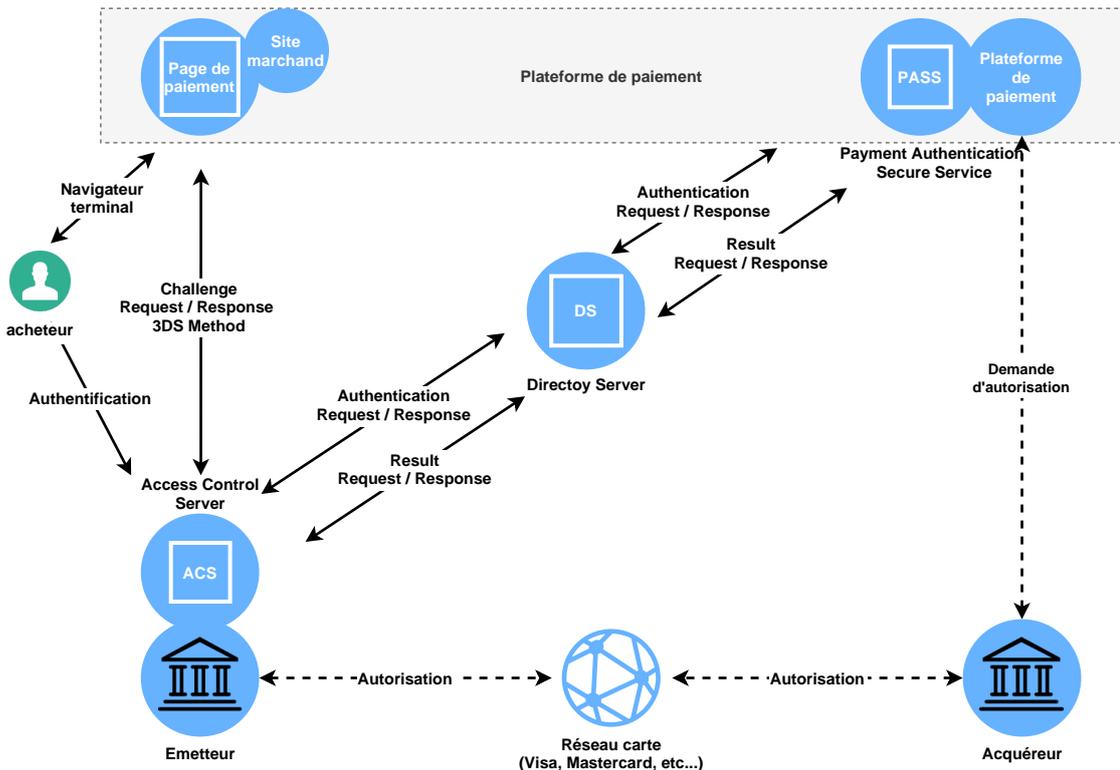
- l'authentification par application mobile ;
L'acheteur reçoit une notification sur son smartphone et s'authentifie via l'application mobile de sa banque en saisissant un code secret ou grâce à ses données biométriques. Il confirme le paiement depuis l'application, puis retourne sur le site marchand.
- l'authentification par code de sécurité.
L'acheteur reçoit un code à usage unique envoyé par SMS. Il renseigne ce code sur la page d'authentification afin de s'authentifier.

La plateforme de paiement se charge des échanges avec le serveur d'authentification de l'établissement bancaire du porteur et de récupérer le résultat pour finaliser le paiement.

Cinématique Frictionless



Cinématique Challenge



6.3. Avantages et opportunités du 3-D Secure

Les réseaux CB, Visa et Mastercard ont mis en place le programme 3-D Secure v2 pour fluidifier davantage le parcours client et renforcer la sécurité des transactions.

Les apports majeurs de 3-D Secure v2 sont :

- un parcours client plus fluide et plus intégré, notamment pour les applications mobiles ;
- de nouvelles méthodes d'authentification pour les porteurs de carte ;
- la gestion des exemptions et du *frictionless* (petits montants, bénéficiaire de confiance, suivi du taux de fraude, etc.).

Son déploiement a nécessité des évolutions sur toute la chaîne monétique (sites internet, prestataires d'Acceptation Technique, réseaux de transport de données, Banque Commerçant, Banque Porteur).

L'authentification en mode *Pop In*.

Le principe de redirection vers une page d'authentification non-responsive, qui était source d'abandon du paiement, a été revu. L'authentification est désormais faite en mode "*Pop In*" (fenêtre qui s'ouvre sur le navigateur de l'acheteur).

Il est possible d'indiquer au serveur d'authentification la taille de l'écran de l'acheteur. La fenêtre *Pop in* s'adapte alors à la taille de la page du navigateur, améliorant ainsi l'expérience utilisateur notamment sur les équipements mobiles (si le serveur d'authentification de l'émetteur sait exploiter les paramètres de taille d'écran).

Frictionless : une authentification sans interaction systématique de l'acheteur

Le protocole 3-D Secure v2 permet d'échanger de nouvelles données entre le marchand et l'émetteur (la banque du porteur de la carte).

Ainsi, l'analyse de ces données enrichies permettra à l'émetteur de décider :

- soit de déclencher une authentification forte du porteur, c'est-à-dire demander à l'acheteur de saisir des données complémentaires ;
Les méthodes d'authentification forte sont du ressort de l'émetteur de la carte et évoluent vers des solutions de type "**biométrie**" et/ou connexion à sa "**banque en ligne**" pour éliminer à terme les codes à usage unique envoyés par SMS (non reconnus pour leur fiabilité maximale).
- soit de finaliser le processus de paiement sans interaction de l'acheteur. Ce mécanisme est appelé "*frictionless*".

Les objectifs sont de transformer un maximum de paiements sans authentification du porteur afin de fluidifier le parcours client, de réduire la fraude et par conséquent vos taux d'impayés.

L'objectif des réseaux carte est d'obtenir à terme 85 % des paiements sans authentification du porteur tout en maintenant le transfert de responsabilité.

6.4. Augmenter le taux de frictionless

Afin de permettre à l'émetteur de la carte de déterminer le risque d'une transaction, il est recommandé de transmettre un maximum d'informations lors du paiement.

Plus les émetteurs disposent d'informations sur les habitudes des porteurs de carte, plus ils sont à même de proposer une authentification sans interaction (*frictionless*).



L'utilisation de ces champs est optionnelle. Dans tous les cas, c'est la banque émettrice qui décide si une authentification forte doit être réalisée.

6.4.1. J'utilise l'API Formulaire (formulaire en redirection)

Nom / Description	Format / Valeurs
vads_cust_address_number Numéro de rue - Adresse de facturation.	Format : ans..64
vads_cust_address2 2ème ligne d'adresse - Adresse de facturation.	Format : ans..255
vads_cust_address	Format : ans..255

Nom / Description	Format / Valeurs
1ère ligne d'adresse - Adresse de facturation.	
vads_cust_cell_phone Numéro de téléphone mobile.	Format : an..32
vads_cust_city Ville - Adresse de facturation.	Format : an..128
vads_cust_email Adresse e-mail du porteur de carte.	Format : ans..150
vads_cust_national_id Identifiant national. Permet d'identifier de façon unique chaque citoyen au sein d'un pays.	Format : ans..255
vads_cust_phone Numéro de téléphone.	Format : an..32
vads_cust_state Etat / Région - Adresse de facturation.	Format : ans..127
vads_cust_zip Code postal- Adresse de facturation.	Format : an..64
vads_ship_to_city Ville - Adresse de livraison.	Format : an..128
vads_ship_to_type Type de transport	Format : enum Valeurs pour 3DS2 : <ul style="list-style-type: none"> • RECLAIM_IN_SHOP : Retrait de la marchandise en magasin. • RELAY_POINT : Réseau de points de retrait tiers (Kiala, Alveol, etc). • RECLAIM_IN_STATION : Retrait dans un aéroport, une gare ou une agence de voyage. • PACKAGE_DELIVERY_COMPANY : Livraison par transporteur (Colissimo, UPS, etc). • ETICKET : Emission d'un billet électronique, téléchargement. • CARD HOLDER ADDRESS : Livraison chez l'acheteur. • VERIFIED_ADDRESS : Livraison à une adresse vérifiée (Adresse de livraison et de facturation identiques). • NOT_VERIFIED_ADDRESS : Livraison à une adresse non vérifiée (Adresse de livraison et de facturation différentes). • SHIP_TO_STORE : Livraison en magasin. • DIGITAL_GOOD : Livraison digitale. • ETRAVEL_OR_ETICKET : Billet électronique. • OTHER : Autre.

Nom / Description	Format / Valeurs
	<ul style="list-style-type: none"> PICKUP_POINT : Retrait en point relais. AUTOMATED_PICKUP_POINT Retrait en point relais automatique.
vads_ship_to_state Etat / Région - Adresse de livraison.	Format : ans..127
vads_ship_to_street2 2ème ligne d'adresse - Adresse de livraison.	Format : ans..255
vads_ship_to_street 1ère ligne d'adresse - Adresse de livraison.	Format : ans..255
vads_ship_to_speed Rapidité de livraison	Format : enum Valeurs pour 3DS2 : <ul style="list-style-type: none"> STANDARD : Livraison standard. EXPRESS : Livraison en moins de 24 h. PRIORITY: Livraison prioritaire. ELECTRONIC_DELIVERY : Téléchargement électronique. SAME_DAY_SHIPPING : Livraison le même jour. OVERNIGHT_SHIPPING : Livraison de nuit. TWO_DAYS_OR_MORE_SHIPPING : Livraison 2 jours ou plus.
vads_ship_to_zip Code postal - Adresse de livraison.	Format : ans..64

email courriel

6.4.2. J'utilise les Web Services REST ou le client JavaScript (formulaire embarqué)

Nom / Description	Format / Valeurs
customer.email Adresse e-mail de l'acheteur	Format : String Longueur maximale : 150 Exemple : sample@example.com
customer.billingDetails.identityCode Identifiant national. Permet d'identifier de façon unique chaque citoyen au sein d'un pays.	Format : String Longueur maximale : 150
customer.billingDetails.streetNumber Numéro de rue de l'adresse de facturation	Format : String Longueur maximale : 5
customer.billingDetails.address Adresse postale	Format : String Longueur maximale : 255
customer.billingDetails.address2 Deuxième ligne d'adresse	Format : String Longueur maximale : 255
customer.billingDetails.zipCode Code postal	Format : String Longueur maximale : 64

Nom / Description	Format / Valeurs
customer.billingDetails.city Ville	Format : String Longueur maximale : 128
customer.billingDetails.state Etat / Région	Format : String Longueur maximale : 127
customer.billingDetails.country Code pays suivant la norme ISO 3166 alpha-2	Format : String Longueur maximale : 2 Exemple : ES
customer.billingDetails.phoneNumber Numéro de téléphone.	Format : String Longueur maximale : 32
customer.billingDetails.cellPhoneNumber Numéro de téléphone mobile	Format : String Longueur maximale : 32
customer.shippingDetails.address Adresse postale	Format : String Longueur maximale : 255
customer.shippingDetails.address2 Deuxième ligne d'adresse	Format : String Longueur maximale : 255
customer.shippingDetails.zipCode Code postal	Format : String Longueur maximale : 64
customer.shippingDetails.city Ville	Format : String Longueur maximale : 128
customer.shippingDetails.state Etat / Région	Format : String Longueur maximale : 127
customer.shippingDetails.country Code pays suivant la norme ISO 3166 alpha-2	Format : String Longueur maximale : 255 Exemple : FR
customer.shippingDetails.shippingMethod Mode de livraison.	Format : String Longueur maximale : 24 Exemple : RECLAIM_IN_SHOP
customer.shippingDetails.shippingSpeed Délai de livraison.	Format : String Longueur maximale : 8 Exemple : EXPRESS

email courriel

6.5. L'authentification est-elle systématique dans le parcours client ?

Dans le cadre des obligations réglementaires de la Deuxième directive des services de paiement (DSP2), l'authentification forte doit être généralisée sur l'ensemble des sites e-commerce qui réalisent des encaissements en ligne (internet ou application mobile) par carte bancaire.

Cependant, certains paiements pourront être exemptés, et ainsi être réalisés sans authentification forte du porteur, s'ils sont éligibles aux exemptions définies par la DSP2 (exemples : faible montant, bénéficiaire de confiance, etc).

La mise en œuvre opérationnelle de ces cas d'exemption se fera progressivement selon le calendrier établi entre l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) de la [Banque de France](#) et les parties prenantes.

Dans le cas de paiement en ligne, l'établissement émetteur de la carte pourra refuser l'absence d'authentification 3D Secure v2. Il demandera une authentification du porteur s'il détecte, par exemple, une situation non habituelle (paiement depuis un autre équipement, paiement depuis un pays étranger, etc.).

6.6. Types de transactions concernées par le 3-D Secure

Ne sont pas soumis à l'application de cette réglementation de la Deuxième directive des services de paiement (DSP2) :

- les transactions VAD de type MO/TO (*Mail Order, Telephone Order*) ;
- les paiements initiés par le marchand sans présence *online* du client ;
- les porteurs ou les marchands hors zone économique européenne

6.7. Bénéficiaire des exemptions à authentification forte pour mes clients

Si votre boutique dispose de l'option "Frictionless 3DS2" , vous avez la possibilité³ de demander une exemption au principe d'authentification forte. Cela concerne les transactions d'un montant inférieur à 30 €, et dans la limite soit de cinq (5) opérations successives ou d'un montant cumulé inférieur à 100 €.

Les cas d'exemptions supportés sont :

- **Transactions à faible montant**

En Europe, vous pouvez demander une exemption à l'authentification forte, pour les transactions d'un montant inférieur à 30 EUR, et dans la limite soit de 5 opérations successives ou d'un montant cumulé inférieur à 100 EUR.

Si le montant est supérieur à 30 EUR, la valeur transmise par le marchand est ignorée et le choix de la préférence est délégué à l'émetteur de la carte (No Preference).

Pour les paiements réalisés dans une devise différente de l'euro, une demande de frictionless est transmise à l'émetteur.

Si la demande de frictionless est acceptée, la transaction ne bénéficie pas du transfert de responsabilité en cas de contestation du porteur de carte.

- **Transactional Risk Analysis (TRA Acquéreur)**

Si votre boutique dispose de l'option "TRA Acquéreur 3DS2", vous pouvez demander à l'émetteur une exemption à l'authentification forte si le montant est inférieur au seuil fixé par votre établissement financier.

Si la demande de frictionless est acceptée, la transaction ne bénéficie pas du transfert de responsabilité en cas de contestation du porteur de carte.



L'activation de l'option "TRA Acquéreur 3DS2" est soumise à l'accord préalable de votre établissement financier.

- **Safe'R by CB**

Le programme Safe'R by CB est une exemption qui permet aux marchands détenteurs de contrats CB à faire du frictionless. Son objectif est de répondre aux attentes des marchands à très faible risque et au volume importante. Il permet de valoriser les investissements faits sur la lutte contre la fraude, en optimisant le taux de frictionless lorsque la réglementation le permet.

Jusqu'à présent, le programme Safe'R by CB couvre jusqu'à 100 EUR pour une exemption systématique des bénéficiaires éligibles. Le GIE CB a démarré une expérimentation de la tranche 100 EUR à 250 EUR.

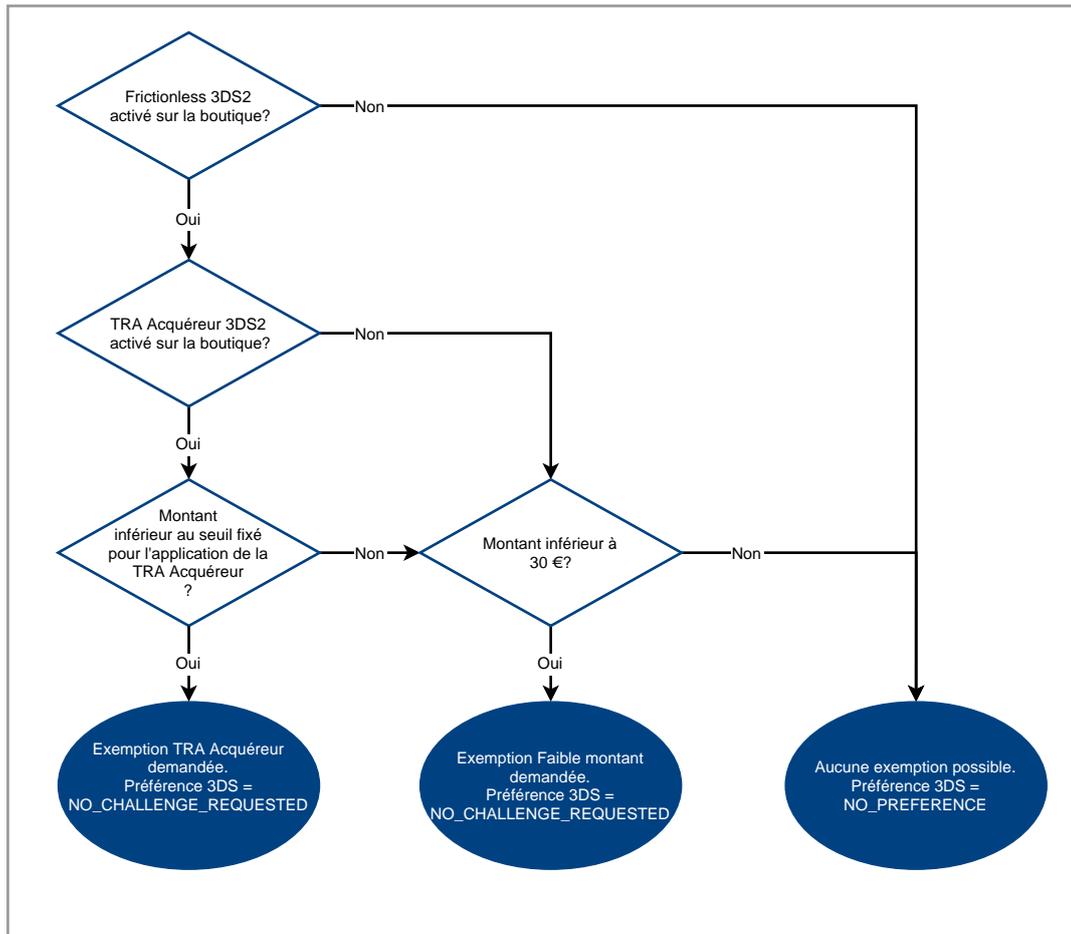


Le programme Safe'R by CB s'applique sans date de fin pour les paiements compris entre 0-100 EUR. Le bénéfice du programme sur la tranche 100-250 EUR est en phase d'expérimentation jusqu'au 30 septembre 2024 selon CB.

En pratique, vous paramétrez cette règle d'exemption au niveau de votre formulaire de paiement (champ "**vads_threeds_mpi**" ou "**strongAuthentication**" selon l'API utilisée).

³ Possibilité soumise à l'accord préalable de votre établissement financier.

La plateforme détermine automatiquement le motif d'exemption à transmettre à l'émetteur, selon la règle de priorité suivante :



En définitive, c'est la banque de votre client (la "banque émettrice") qui décide d'accorder une exemption d'authentification à son client.



Si la banque émettrice accorde une exemption d'authentification que vous avez demandée, vous ne bénéficiez pas du transfert de responsabilité à l'émetteur. La banque émettrice sera en droit d'émettre un impayé en cas de contestation de la transaction par le porteur de la carte.

email courriel

6.8. Vérifier que la version 3D Secure est bien activée sur mon contrat

La version 3D Secure activée sur votre contrat est consultable depuis votre Back Office Expert.

1. Cliquez sur **Paramétrage > Société**.
2. Affichez l'onglet **Authentification**.
3. Recherchez le contrat pour lequel vous souhaitez connaître la version.
Cliquez sur **Afficher tous les détails** pour tout afficher.

Paramétrage de la société :

Infos Société Historique Boutiques Contrats Authentification

Marque	Protocole/Version	BIN	Identifiant marchand	Identifiant demandeur	Demande d'enrôlement	Date d'enrôlement
Contrat commerçant						Désactiver
Contrat commerçant						Désactiver
	3D Secure 2.1				10/03/2020 10:19:28	10/03/2020 10:19:28
	3D Secure 2.1				06/01/2021 14:05:10	06/01/2021 14:05:10
	3D Secure 1.0				07/02/2012 16:45:41	07/02/2012 16:45:41
	3D Secure 1.0				07/02/2012 16:45:39	07/02/2012 16:45:39
	3D Secure 2.1				06/01/2021 14:05:10	06/01/2021 14:05:10

4. Consultez la colonne **Version 3DS**. Elle indique la version pour chacun des contrats de la société.

6.9. Signification la valeur ATTEMPT

La valeur **ATTEMPT** indique que le marchand a bien initié le processus d'authentification du porteur mais que l'authentification n'a pas pu aboutir. Cependant une preuve d'authentification a été générée.

Le statut de l'authentification du porteur peut prendre la valeur **ATTEMPT**, dans les cas suivants :

- L'émetteur ne participe pas à EMV 3-D Secure,
- La carte n'est pas enrôlée,
- Le serveur de contrôle d'accès (ACS) de la banque émettrice de la carte ne répond pas ou n'est pas joignable.

Dans ce 3 cas, si l'émetteur le supporte, c'est le serveur d'annuaire de cartes (Directory Serveur) qui prend le relais, génère la preuve d'authentification (CAVV ou AAV par exemple) et retourne le statut d'authentification **ATTEMPT** (ou "A").

De plus, Mastercard fournit aux émetteurs, un service basé sur une analyse de risque, appelé "Smart Authentication Stand-In". Ce service détermine le niveau de risque des transactions.

Si le niveau de risque d'une transaction est élevé, le service retourne un statut d'authentification **ATTEMPT**.

Le service permet aussi aux émetteurs de configurer des règles de risques sur différents critères (par exemple, le montant d'achat, le score de la transaction, ou le code MCC utilisé).

Si une transaction ne respecte pas les conditions de ces règles, le service retourne un statut d'authentification **ATTEMPT**.

7. CODES RETOUR

7.1. CB

7.1.1. Undocumented code

Cette page est

**EN COURS D
REDACTION**



Le code refus demandé n'est pas actuellement documenté. [Contactez notre assistance technique](#) si nécessaire.

The requested refusal code is not currently documented. [Contact our technical support](#) if necessary.

El código de rechazo solicitado no está documentado actualmente. En caso necesario, [contacta con nuestro soporte técnico](#).

7.1.2. Code 03

Ce code est émis par l'acquéreur car la banque du marchand a refusé le paiement pour le motif **03 - Accepteur invalide**.

Ce message de refus indique que le contrat d'acceptation carte du marchand n'est pas reconnu auprès de la banque du marchand.

Les raisons possibles :

- Le contrat commerçant a été clôturé par de la banque du marchand.
- Le contrat commerçant n'est pas ouvert pour le cas d'usage demandé (E-commerce / Paiement manuel).
- Le contrat commerçant a été modifié ou mal configuré et les informations ne sont pas remontées au niveau de la plateforme de paiement Lyra Collect.

Exemples : modification de SIRET (Système d'Identification du Répertoire des Etablissements), mauvais code MCC (= Merchant Category Codes), etc.

7.1.2. Que pouvez-vous faire ?

1. Contactez votre banque pour vérifier qu'elle n'a pas clôturé votre contrat commerçant ou que celui-ci est bien ouvert pour le cas d'usage souhaité (Paiement E-commerce ou Paiement manuel).
2. Après avoir effectué cette vérification, [contactez notre assistance technique](#) si nécessaire.

7.1.3. Code 05

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **05 - Ne pas honorer**.

Il s'agit d'un message de refus générique renvoyé par la banque de l'acheteur qui ne précise pas la nature exacte du refus.

Nous n'avons malheureusement pas d'informations complémentaires sur les raisons du refus.

7.1.3. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque s'il souhaite avoir des informations complémentaires sur la raison du refus.
- Demandez à votre acheteur de faire une autre tentative de paiement dans quelques heures.
- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.4. Code 12

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **12 - Transaction invalide**.

Il s'agit d'un code générique utilisé par les banques qui ne précise pas la nature exacte du refus.

- L'acheteur a peut-être mal saisi son numéro de carte bancaire, utilisé un code de vérification erroné, saisi une date d'expiration non valide, etc.
- La transaction est associée à un paiement récurrent (Abonnement), type de paiement non autorisée pour la carte utilisée.

Nous n'avons malheureusement pas d'informations complémentaires sur les raisons du refus.

7.1.4. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque s'il souhaite avoir des informations complémentaires sur la raison du refus.
- Demandez à votre acheteur de faire une autre tentative de paiement dans quelques heures en vérifiant bien les informations saisies.
- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.5. Code 14

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **14 - Numéro de porteur invalide**.

Les raisons possibles :

- Le numéro de carte n'est pas valide.
- L'acheteur a très certainement effectué une erreur lors de la saisie du numéro de carte.

7.1.5. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de faire une autre tentative de paiement.
- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque si le problème persiste.

7.1.6. Code 30

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **30 - Erreur de format**.

Ce message de refus indique une erreur technique.

7.1.6. Que pouvez-vous faire ?

- [Contactez notre assistance technique](#) pour régulariser la situation.

7.1.7. Code 51

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **51 - Provision insuffisante ou crédit dépassé.**

Les raisons possibles :

- L'acheteur a dépassé le plafond autorisé sur sa carte.
- L'acheteur ne dispose pas d'un solde suffisant pour réaliser son achat.

7.1.7. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de vérifier les options de la carte et d'augmenter le plafond autorisé.
- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque pour plus d'informations.
- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.8. Code 54

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **54 - Date de validité de la carte dépassée.**

Il s'agit d'un message de refus qui indique que la carte utilisée possède une date de validité expirée.

- Pour information, dans le Back Office Lyra Collect est enregistrée la date de validité saisie par l'acheteur.
- Si vous observez une date de validité non dépassée, c'est que l'acheteur a **sans aucun doute** saisi une date de validité erronée.
- Dans le cas d'un remboursement, ce code peut être retourné si la carte a été désactivée depuis le paiement initial. Seule la banque du porteur de la carte peut apporter une réponse précise sur le refus.

7.1.8. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.
- Dans le cas d'un remboursement, vous devez contacter votre acheteur pour le rembourser via un autre moyen de paiement.

7.1.9. Code 56

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **56 - Carte absente du fichier.**

Les raisons possibles :

- Le numéro de carte saisi est erroné.
- Le couple numéro de carte + date d'expiration n'existe pas.
- La carte n'a pas été activée par l'acheteur par un premier paiement avec saisi du code PIN.

Nous n'avons malheureusement pas d'informations complémentaires sur les raisons du refus.

7.1.9. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de vérifier que la carte a bien été activée.
- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque s'il souhaite avoir des informations complémentaires sur la raison du refus.

- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.10. Code 57

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **57 - Transaction non permise à ce porteur.**

Le type de transaction effectuée n'est pas compatible avec le type carte ou les options de la carte.

Exemples :

- L'acheteur tente d'effectuer un paiement sur internet avec une carte de retrait.
- L'acheteur a bloqué les transactions en ligne ou les paiements internationaux sur sa carte.

7.1.10. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de vérifier la configuration ou les options de la carte.
- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque s'il souhaite avoir des informations complémentaires sur la raison du refus.
- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.11. Code 59

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **59 - Suspicion de fraude.**

La banque de l'acheteur soupçonne une fraude et a bloqué la transaction.

Ce message de refus peut être envoyé suite à une saisie répétée de CVV ou de date d'expiration erronée.

Nous n'avons malheureusement pas d'informations complémentaires sur les raisons du refus.

7.1.11. Que pouvez-vous faire ?

- Demandez à votre acheteur de contacter sa banque s'il souhaite avoir des informations complémentaires sur la raison du refus.
- Demandez à votre acheteur d'utiliser un autre moyen de paiement.

7.1.12. Code 60

Le paiement a été refusé par la banque de l'acheteur pour le motif **60 - L'accepteur de carte doit contacter l'acquéreur.**

Ce message de refus indique un problème de configuration sur les serveurs d'autorisation.

Il est envoyé lorsque le contrat commerçant ne correspond pas, par exemple, au canal de vente utilisé.

Exemple :

- Une transaction e-commerce tentée sur un contrat VAD (Vente à distance avec saisie manuelle du numéro de carte).

7.1.12. Que pouvez-vous faire ?

- [Contactez notre assistance technique](#) pour régulariser la situation.

7.1.13. Code 81

Le plan de la Banque de France visant à réduire la fraude sur les paiements à distance a été activé et peut entraîner un refus avec le motif **81 - A1 Refus Soft decline**.

Il vise à limiter les paiements manuels (saisie des données cartes par le marchand via le Back Office ou par Web Service) sans authentification forte, et par conséquent à refuser certains de ces paiements sous le code de refus 81.

Progressivement, ce type de paiement sera de plus en plus refusé pour les activités non exemptées. Nous vous invitons à lire la recommandation du plan de sécurisation des paiements par carte à distance de la [Banque de France](#).

7.1.13. Que pouvez-vous faire ?

- Si votre activité fait partie de la liste des exemptions ci-dessous, nous vous invitons à contacter le support.
- Nous vous invitons à utiliser des canaux de paiement sécurisés par 3DS tels que l'envoi d'un lien de paiement sécurisé ou le formulaire de collecte de données.

Secteurs d'activité exemptés :

- 1771 BÉTON
- 2741 PRESSE
- 3000 à 3299 COMPAGNIES AERIENNES (*MCC attribués individuellement*)
- 3350 à 3449 ENTREPRISES DE LOCATION DE VOITURES (*MCC attribués individuellement*)
- 3500 à 3999 CHAINES HOTELIERES (*MCC attribuées individuellement*)
- 4011 TRANSPORT FERROVIAIRE
- 4112 TRANSPORT FERROVIAIRE DE PASSAGERS
- 4411 TRANSPORTS MARITIMES
- 4511 TRANSPORTS AERIENS
- 4722 AGENCES DE VOYAGES
- 4814 SERVICES TELECOMMUNICATION
- 4900 SCES ELECTRIQUE, GAZ, EAU, SANITAIRE
- 5965 VENTE SUR CATALOGUE
- 6010 DISTRIBUTION DE CREDIT
- 6012 INSTITUTIONS FINANCIÈRES
- 6300 ASSURANCES
- 6513 LOCATION LOGEMENT (bailleurs sociaux)
- 7011 HEBERGEMENT HOTELS MOTELS
- 7032 COLONIES ET CAMPS VACANCES OU ACTIVITES SPORTIVES
- 7033 AUTRE HEBERGEMENT TOURISTIQUE
- 7322 RECOUVREMENT DE CREANCES
- 7512 LOCATION ET LOCATION BAIL DE VOITURES
- 8111 SERVICES JURIDIQUES ET AVOCATS
- 8220 ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
- 8398 ŒUVRES SOCIALES ET CARITATIVES
- 9405 ACHATS ENTRE AGENCES D'UNE MEME ADMINISTRATION

7.2. 3D Secure

7.2.1. Code 39

L'acheteur n'a pas saisi le bon code lors de l'authentification 3D Secure.

Le paiement a été refusé.

7.2.2. Code 149

L'acheteur a été redirigé sur la page 3D Secure, mais nous n'avons pas eu de retour.

Les causes possibles sont :

- L'acheteur a mis trop de temps avant de procéder à l'authentification.
- L'acheteur a fermé la fenêtre d'authentification.
- L'acheteur n'a pas reçu le code d'authentification de la part de sa banque.
- L'acheteur a installé un plugin sur son navigateur ou un antivirus qui empêche l'ouverture de la page.
- La page ne s'est pas affichée car le serveur 3D Secure est indisponible.
- La page 3D Secure ne s'affiche pas correctement.

Lyra n'est pas responsable de cette erreur.

7.2.3. Code 205

Les serveurs d'authentification DS/ACS sont indisponibles, avec une impossibilité pour l'acheteur de s'authentifier.

Lyra n'est pas responsable de cette erreur.

7.2.4. Code 206

Ce type d'erreur peut apparaître lorsque l'acheteur effectue sa transaction via un mobile avec une mémoire insuffisante.

La transaction échoue lors de la phase d'authentification et l'ACS nous remet un message d'erreur visible depuis l'onglet **3D Secure**, dans le détail de l'authentification.

Exemple : erreur reçue de l'ACS : TRANSACTION_DATA_NOT_VALID

Lyra n'est pas responsable de cette erreur.

7.2.5. Code 207

Les serveurs d'authentification (ACS) ont rejeté l'authentification.

L'acheteur doit demander à sa banque si la carte utilisée autorise les paiements :

- Avec authentification 3DS2.
- Via un site e-commerce.

Raison du statut : **12-Transaction non permise à ce porteur.**

Lyra n'est pas responsable de cette erreur.

7.2.6. Code 213

Erreur reçue en cas d'altération de la session d'authentification par la banque émettrice.

Cette erreur peut se produire lors d'un incident de l'ACS.

Lyra n'est pas responsable de cette erreur.

8. INTÉGRATION

8.1. Intégrer l'iframe

L'iframe via la redirection a été remplacé par le paiement embarqué.

Le paiement embarqué présente une intégration plus flexible avec un parcours plus rapide pour l'acheteur.

[Cliquez ici pour accéder à la documentation](#)

8.2. URL de retour trop longue

Dans certains cas, l'acheteur peut rencontrer une page d'erreur HTTP 404 ou 414 au moment de revenir vers le site marchand.

Pour éviter ce cas d'erreur, vous devez modifier le mode de retour utilisé afin de recevoir les données transmises à l'URL de retour par une requête POST et plus dans l'URL sous la forme de clés-valeurs (query string).

Vous utilisez un module de paiement :

1. Rendez-vous dans la configuration du module.
2. Recherchez la section "Retour à la boutique".
3. Configurez la valeur du paramètre "Mode de retour" à **POST**.

Vous avez implémenté l'API Formulaire en redirection :

Dans votre formulaire de paiement, valorisez le champ `vads_return_mode` à **POST**.

8.3. FAILED_IO_EXCEPTION

L'erreur **FAILED_IO_EXCEPTION** lors de l'appel à l'URL de notification est une erreur d'entrée/sortie qui se produit lorsqu'un processus tente d'accéder à un fichier ou à une ressource réseau, puis échoue.

Les raisons peuvent être variées, notamment une erreur de disque, une mauvaise configuration réseau ou un problème de sécurité.

La cause la plus fréquente est un problème de connexion, par exemple une interdiction d'accès ou une erreur lors du chargement du fichier.

8.4. Augmenter le délai de timeout pour l'IPN

Le temps de traitement influe directement sur le délai d'affichage de la page de résumé du paiement.

Plus le traitement de la notification est long, plus l'affichage sera retardé. Au-delà de 35 secondes, la plateforme considère que l'appel a échoué (timeout). Ce délai défini par Lyra n'est pas modifiable.

8.5. PSP_108 the payment form has expired

Cette erreur est affichée lorsque l'acheteur valide son paiement alors que le formToken a expiré.

Pour rappel, le formToken est généré lors d'un appel au Web Service Charge/CreatePayment et sa durée de vie est de 15 minutes.

Cette durée est :

- **suffisante** pour permettre à chaque acheteur de réaliser son paiement
- **fixe** : elle n'est pas remise à zéro à chaque action de l'utilisateur
- **non modifiable** : elle est fixée par la plateforme de paiement pour répondre à des contraintes techniques.

8.6. Erreur 500 lors de l'appel à l'URL de notification

Cette erreur est un code retourné par le serveur de votre site marchand, un e-mail a également été envoyé au *Contact gestionnaire de la société* enregistré sur Lyra.

Une erreur 500 correspond à une erreur rencontrée dans le script de votre serveur.

Que faire pour résoudre le problème ?

Contactez la personne en charge de votre site (developpeur, webmaster...) et transférez lui l'e-mail envoyé au contact gestionnaire de votre société.

8.7. Erreur 504 lors de l'appel à l'URL de notification

Cette erreur est un code retourné par le serveur de votre site marchand, un e-mail a également été envoyé au *Contact gestionnaire de la société* enregistré sur Lyra.

Une erreur 504 signifie que votre site marchand a mis trop de temps pour répondre.

Que faire pour résoudre le problème ?

Contactez la personne en charge de votre site (developpeur, webmaster...) et transférez lui l'e-mail envoyé au contact gestionnaire de votre société.

8.8. Erreur 401 lors de l'appel à l'URL de notification

Cette erreur est un code retourné par le serveur de votre site marchand, un e-mail a également été envoyé au *Contact gestionnaire de la société* enregistré sur Lyra.

Une erreur 401 signifie que votre site marchand est protégé, il est possible que cela soit lié à un fichier .htaccess de votre site marchand.

Que faire pour résoudre le problème ?

Contactez la personne en charge de votre site (developpeur, webmaster...) et transférez lui l'e-mail envoyé au contact gestionnaire de votre société.

8.9. Erreur 403 lors de l'appel à l'URL de notification

Cette erreur est un code retourné par le serveur de votre site marchand, un e-mail a également été envoyé au *Contact gestionnaire de la société* enregistré sur Lyra.

Une erreur 403 signifie que votre site marchand est protégé, il est possible que cela soit lié à un fichier .htaccess de votre site marchand.

Que faire pour résoudre le problème ?

Contactez la personne en charge de votre site (developpeur, webmaster...) et transférez lui l'e-mail envoyé au contact gestionnaire de votre société.

8.10. Erreur 404 lors de l'appel à l'URL de notification

Cette erreur est un code retourné par le serveur de votre site marchand, un e-mail a également été envoyé au *Contact gestionnaire de la société* enregistré sur Lyra.

Une erreur 404 signifie que l'URL de votre site marchand paramétrée dans le Back Office Expert n'exite pas.

Causes possibles :

- La page a été supprimée ou déplacée.
- L'URL saisie depuis le Back Office Back Office Expert n'est pas correcte.

Que faire pour résoudre le problème ?

Contactez la personne en charge de votre site (developpeur, webmaster...) et transférez lui l'e-mail envoyé au contact gestionnaire de votre société.

8.11. Format réponse des IPN

Les données transmises en réponse par notre serveur via l'URL de notification à la fin du paiement (IPN) peuvent être différentes en fonction de votre intégration.

Mode redirection

Dans ce cas vous devriez avoir paramétré l'**URL de notification de l'API formulaire V1, V2** dans le Back Office Expert.

Les données seront retournées en POST comme ceci :

```
vads_amount=50000&vads_auth_mode=FULL&vads_auth_number=3fe82d&vads_auth_result=00&vads_capture_delay=0&vads_c
%40lyra-
network.com&vads_tid=001&vads_sequence_number=1&vads_acquirer_network=CB&vads_cardholder_card_number=510001X
%3DOK%3BECB%3DOK%3BINCONSISTENT_COUNTRIES%3DOK%3BIP_FRAUD%3DOK%3BSUSPECT_COUNTRY
%3DOK&vads_result=00&vads_extra_result=00&vads_card_country=GL&vads_language=fr&vads_brand_management=
%7B%22userChoice%22%3Afalse%22%22brandList%22%3A%22CB%7CMASTERCARD%22%2C%22brand%22%3A%22CB
%22%7D&vads_hash=df72106bfe5370c728e5cc63ee7dff4518a831f42cec6f29f7a04bbe71b3d&vads_url_check_src=PAY&vads
%3D&signature=jzmaANhUVAZqyINwhP8ik3Ku%2BBtc64XwYf10YP%2BoTtQ%3D
```

Mode embarqué

Dans ce cas vous devriez avoir paramétré l'**URL de notification de l'API REST** dans le Back Office Expert.

Les données seront retournées en POST au format JSON comme ceci :

```
kr-hash-key=password&kr-hash-algorithm=sha256_hmac&kr-answer=%7B%22shopId%22%3A
%2251872022%22%2C%22orderCycle%22%3A%22CLOSED%22%2C%22orderStatus%22%3A%22PAID%22%2C
%22serverDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A27%2B00%3A00%22%2C%22orderDetails%22%3A%7B
%22orderTotalAmount%22%3A50000%22%2C%22orderEffectiveAmount%22%3A50000%22%2C%22orderPaidAmount
%22%3A50000%22%2C%22orderCurrency%22%3A%22EUR%22%2C%22mode%22%3A%22TEST%22%2C%22orderId%22%3A
%2244%22%2C%22metadata%22%3Anull%22%2C%22updatedDna%22%3Anull%22%2C%22_type%22%3A%22V4%22%2C%22OrderDetails
%22%7D%22%2C%22customer%22%3A%7B%22billingDetails%22%3A%7B%22address%22%3Anull%22%2C%22category
%22%3Anull%22%2C%22cellPhoneNumber%22%3Anull%22%2C%22city%22%3Anull%22%2C%22country%22%3Anull%2C
%22district%22%3Anull%2C%22firstName%22%3Anull%2C%22identityCode%22%3Anull%2C%22identityType
%22%3Anull%2C%22language%22%3A%22FR%22%2C%22lastName%22%3Anull%2C%22phoneNumber%22%3Anull%2C
%22state%22%3Anull%2C%22streetNumber%22%3Anull%2C%22title%22%3Anull%2C%22zipCode%22%3Anull%2C
%22legalName%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%22%2C%22Customer%22%7D%22%2C%22email%22%3A
%22juste.leblanc%40lyra-network.com%22%2C%22reference%22%3Anull%2C%22shippingDetails%22%3A%7B
%22address%22%3Anull%2C%22address2%22%3Anull%2C%22category%22%3Anull%2C%22city%22%3Anull%2C
%22country%22%3Anull%2C%22deliveryCompanyName%22%3Anull%2C%22district%22%3Anull%2C%22firstName
%22%3Anull%2C%22identityCode%22%3Anull%2C%22lastName%22%3Anull%2C%22legalName%22%3Anull
%2C%22phoneNumber%22%3Anull%2C%22shippingMethod%22%3Anull%2C%22shippingSpeed%22%3Anull
%2C%22state%22%3Anull%2C%22streetNumber%22%3Anull%2C%22zipCode%22%3Anull%2C%22_type%22%3A
```

%22V4%2FCustomer%2FShippingDetails%22%7D%2C%22extraDetails%22%3A%7B%22browserAccept%22%3Anull%2C%22fingerPrintId%22%3Anull%2C%22ipAddress%22%3A%22185.244.73.2%22%2C%22browserUserAgent%22%3A%22Mozilla%22%2F5.0%20%28Windows%20NT%2010.0%3B%20Win64%3B%20x64%3B%20rv%3A139.0%29%20Gecko%2F20100101%20Firefox%2F139.0%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCustomer%2FExtraDetails%22%7D%2C%22shoppingCart%22%3A%7B%22insuranceAmount%22%3Anull%2C%22shippingAmount%22%3Anull%2C%22taxAmount%22%3Anull%2C%22cartItemInfo%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCustomer%2FShoppingCart%22%7D%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCustomer%2FCustomer%22%7D%2C%22transactions%22%3A%5B%7B%22shopId%22%3A%2251872022%22%2C%22uid%22%3A%221fb1f7e4ea6411f8fbf1e65735d60c6%22%2C%22amount%22%3A50000%2C%22currency%22%3A%22EUR%22%2C%22paymentMethodType%22%3A%22CARD%22%2C%22paymentMethodToken%22%3Anull%2C%22status%22%3A%22PAID%22%2C%22detailedStatus%22%3A%22AUTHORISED%22%2C%22operationType%22%3A%22DEBIT%22%2C%22effectiveStrongAuthentication%22%3A%22DISABLED%22%2C%22creationDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A18%2B00%3A00%22%2C%22errorCode%22%3Anull%2C%22errorMessage%22%3Anull%2C%22detailedErrorCode%22%3Anull%2C%22detailedErrorMessage%22%3Anull%2C%22metadata%22%3Anull%2C%22transactionDetails%22%3A%7B%22liabilityShift%22%3A%22YES%22%2C%22effectiveAmount%22%3A50000%2C%22effectiveCurrency%22%3A%22EUR%22%2C%22creationContext%22%3A%22CHARGE%22%2C%22cardDetails%22%3A%7B%22paymentSource%22%3A%22EC%22%2C%22manualValidation%22%3A%22NO%22%2C%22expectedCaptureDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A18%2B00%3A00%22%2C%22effectiveBrand%22%3A%22CB%22%2C%22pan%22%3A%22510001XXXXX0114%22%2C%22expiryMonth%22%3A6%2C%22expiryYear%22%3A2026%2C%22country%22%3A%22GL%22%2C%22issuerCode%22%3Anull%2C%22issuerName%22%3Anull%2C%22effectiveProductCode%22%3A%22MCC%22%2C%22legacyTransId%22%3A%22144417%22%2C%22legacyTransDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A17%2B00%3A00%22%2C%22paymentMethodSource%22%3A%22NEW%22%2C%22authorizationResponse%22%3A%7B%22amount%22%3A50000%2C%22currency%22%3A%22EUR%22%2C%22authorizationDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A27%2B00%3A00%22%2C%22authorizationNumber%22%3A%223fee94%22%2C%22authorizationResult%22%3A%220%22%2C%22authorizationMode%22%3A%22FULL%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FCardAuthorizationResponse%22%7D%2C%22captureResponse%22%3A%7B%22refundAmount%22%3Anull%2C%22refundCurrency%22%3Anull%2C%22captureDate%22%3Anull%2C%22captureFileNumber%22%3Anull%2C%22effectiveRefundAmount%22%3Anull%2C%22effectiveRefundCurrency%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FCardCaptureResponse%22%7D%2C%22threeDSResponse%22%3A%7B%22authenticationResultData%22%3A%7B%22transactionCondition%22%3Anull%2C%22enrolled%22%3Anull%2C%22status%22%3Anull%2C%22eci%22%3Anull%2C%22xid%22%3Anull%2C%22cavvAlgorithm%22%3Anull%2C%22cavv%22%3Anull%2C%22signValid%22%3Anull%2C%22brand%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FCardAuthenticationResponse%22%7D%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FThreeDSResponse%22%7D%2C%22authenticationResponse%22%3A%7B%22id%22%3A%226d1cb4b6-9da4-44c3-81b5-286360355ae9%22%2C%22operationSessionId%22%3Anull%2C%22authenticationDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A27.055Z%22%2C%22protocol%22%3A%7B%22name%22%3A%22THREEDS%22%2C%22version%22%3A%222.2.0%22%2C%22network%22%3A%22MASTERCARD%22%2C%22challengePreference%22%3A%22NO_PREFERENCE%22%2C%22simulation%22%3Atrue%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FProtocol%22%7D%2C%22value%22%3A%7B%22authenticationType%22%3A%22FRICTIONLESS%22%2C%22authenticationId%22%3A%7B%22authenticationIdType%22%3A%22dsTransId%22%2C%22value%22%3A%225d25ada6-74ad-4e6e-95ea-5663a5f70982%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationId%22%7D%2C%22authenticationValue%22%3A%7B%22authenticationValue%22%3A%22AAV%22%2C%22value%22%3A%22j*****%22%2C%22_type%22%3A%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationValue%22%7D%2C%22status%22%3A%22SUCCESS%22%2C%22commerceIndicator%22%3A%2205%22%2C%22extension%22%3A%7B%22authenticationType%22%3A%22THREEDS_V2%22%2C%22challengeCancellationIndicator%22%3Anull%2C%22cbScore%22%3Anull%2C%22cbAlgo%22%3Anull%2C%22cbExemption%22%3Anull%2C%22paymentUseCase%22%3Anull%2C%22threeDSServerTransID%22%3A%226d1cb4b6-9da4-44c3-81b5-286360355ae9%22%2C%22dsTransID%22%3A%225d25ada6-74ad-4e6e-95ea-5663a5f70982%22%2C%22acsTransID%22%3A%22945b228e-8091-4cbd-acb0-elccf1a51779%22%2C%22sdkTransID%22%3Anull%2C%22transStatus%22%3A%22SUCCESSFUL%22%2C%22transStatusReason%22%3Anull%2C%22requestedExemption%22%3A%22ISSUER_TRA%22%2C%22requestorName%22%3A%22Lyra%20Authentication%20Server_My%20Shop%22%2C%22cardHolderInfo%22%3Anull%2C%22dataOnlyStatus%22%3Anull%2C%22dataOnlyDecision%22%3Anull%2C%22dataOnlyScore%22%3Anull%2C%22complementaryAuthenticationType%22%3A%22DEFAULT%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationResultExtensionThredsV2%22%7D%2C%22reason%22%3A%7B%22code%22%3Anull%2C%22message%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationResultReason%22%7D%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationResult%22%7D%2C%22merchant%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FAuthenticationResponseData%22%7D%2C%22installmentNumber%22%3Anull%2C%22installmentCode%22%3Anull%2C%22markAuthorizationResponse%22%3A%7B%22amount%22%3Anull%2C%22currency%22%3Anull%2C%22authorizationDate%22%3Anull%2C%22authorizationNumber%22%3Anull%2C%22authorizationResult%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FMarkAuthorizationResponse%22%7D%2C%22cardHolderName%22%3Anull%2C%22cardHolderPan%22%3A%22510001XXXXX0114%22%2C%22cardHolderExpiryMonth%22%3A6%2C%22cardHolderExpiryYear%22%3A2026%2C%22identityDocumentNumber%22%3Anull%2C%22identityDocumentType%22%3Anull%2C%22initialIssuerTransactionIdentifier%22%3A%221128030782311298%22%2C%22productCategory%22%3A%22CREDIT%22%2C%22nature%22%3A%22CONSUMER_CARD%22%2C%22sequenceType%22%3A%22NONE%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCardDetails%22%7D%2C%22paymentMethodDetails%22%3A%7B%22id%22%3A%22510001XXXXX0114%22%2C%22paymentSource%22%3A%22EC%22%2C%22manualValidation%22%3A%22NO%22%2C%22expectedCaptureDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A18%2B00%3A00%22%2C%22effectiveBrand%22%3A%22CB%22%2C%22expiryMonth%22%3A6%2C%22expiryYear%22%3A2026%2C%22country%22%3A%22GL%22%2C%22issuerCode%22%3Anull%2C%22issuerName%22%3Anull%2C%22effectiveProductCode%22%3A%22MCC%22%2C%22legacyTransId%22%3A%22144417%22%2C%22legacyTransDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A17%2B00%3A00%22%2C%22paymentMethodSource%22%3A%22NEW%22%2C%22authorizationResponse%22%3A%7B%22amount%22%3A50000%2C%22currency%22%3A%22EUR%22%2C%22authorizationDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A27%2B00%3A00%22%2C%22authorizationNumber%22%3A%223fee94%22%2C%22authorizationResult%22%3A%220%22%2C%22authorizationMode%22%3A%22FULL%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FCardAuthorizationResponse%22%7D%2C%22captureResponse%22%3A%7B%22refundAmount%22%3Anull%2C%22refundCurrency%22%3Anull%2C%22captureDate%22%3Anull%2C%22captureFileNumber%22%3Anull%2C%22effectiveRefundAmount%22%3Anull%2C%22effectiveRefundCurrency%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards%2FCardCaptureResponse%22%7D%2C%22authenticationResponse%22%3A%7B%22id%22%3A%226d1cb4b6-9da4-44c3-81b5-286360355ae9%22%2C%22operationSessionId%22%3Anull%2C%22authenticationDate%22%3A%222025-06-10T14%3A44%3A27.055Z%22%2C%22protocol%22%3A%7B%22name%22%3A%22THREEDS%22%2C%22version%22%3A%222.2.0%22%2C%22network%22%3A%22MASTERCARD%22%2C%22challengePreference%22%3A%22NO_PREFERENCE%22%2C%22simulation%22%3Atrue%2C%22_type

%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FProtocol%22%7D%2C%22value%22%3A%7B%22authenticationType
%22%3A%22FRICTIONLESS%22%2C%22authenticationId%22%3A%7B%22authenticationIdType%22%3A
%22dsTransId%22%2C%22value%22%3A%225d25ada6-74ad-4e6e-95ea-5663a5f70982%22%2C%22_type%22%3A
%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationId%22%7D%2C%22authenticationValue%22%3A%7B
%22authenticationValueType%22%3A%22AAV%22%2C%22value%22%3A%22j*****
%3D%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationValue%22%7D%2C
%22status%22%3A%22SUCCESS%22%2C%22commerceIndicator%22%3A%2205%22%2C%22extension%22%3A%7B
%22authenticationType%22%3A%22THREEDS_V2%22%2C%22challengeCancellationIndicator%22%3Anull%2C
%22cbScore%22%3Anull%2C%22cbAvalgo%22%3Anull%2C%22cbExemption%22%3Anull%2C%22paymentUseCase
%22%3Anull%2C%22threeDSServerTransID%22%3A%226d1cb4b6-9da4-44c3-81b5-286360355ae9%22%2C
%22dsTransId%22%3A%225d25ada6-74ad-4e6e-95ea-5663a5f70982%22%2C%22acsTransId%22%3A
%22945b228e-8091-4cbd-acb0-e1ccf1a51779%22%2C%22sdkTransId%22%3Anull%2C%22transStatus
%22%3A%22SUCCESSFUL%22%2C%22transStatusReason%22%3Anull%2C%22requestedExemption%22%3A
%22ISSUER_TRA%22%2C%22requestorName%22%3A%22Lyra%20Authentication%20Server_My%20Shop%22%2C
%22cardHolderInfo%22%3Anull%2C%22dataOnlyStatus%22%3Anull%2C%22dataOnlyDecision%22%3Anull
%2C%22dataOnlyScore%22%3Anull%2C%22complementaryAuthenticationType%22%3A%22DEFAULT%22%2C
%22_type%22%3A%22V4%2FCharge%2FAuthenticate%2FAuthenticationResultExtensionThreesV2%22%7D
%2C%22reason%22%3A%7B%22code%22%3Anull%2C%22message%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge
%2FAuthenticate%2FAuthenticationResultReason%22%7D%2C%22_type%22%3A%22V4%2FCharge
%2FAuthenticate%2FAuthenticationResult%22%7D%2C%22merchant%22%3Anull%2C%22_type%22%3A
%22V4%2FAuthenticationResponseData%22%7D%2C%22installmentNumber%22%3Anull%2C%22installmentCode
%22%3Anull%2C%22markAuthorizationResponse%22%3A%7B%22amount%22%3Anull%2C%22currency
%22%3Anull%2C%22authorizationDate%22%3Anull%2C%22authorizationNumber%22%3Anull%2C
%22authorizationResult%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FCards
%2FMarkAuthorizationResponse%22%7D%2C%22cardHolderName%22%3Anull%2C%22cardHolderPan
%22%3A%22510001XXXXXX0114%22%2C%22cardHolderExpiryMonth%22%3A%226%2C%22cardHolderExpiryYear
%22%3A%2206%2C%22identityDocumentNumber%22%3Anull%2C%22identityDocumentType%22%3Anull
%2C%22initialIssuerTransactionIdentifier%22%3A%221128030782311298%22%2C%22_type%22%3A
%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FPaymentMethodDetails%22%7D%2C%22acquirerDetails%22%3Anull%2C
%22fraudManagement%22%3A%7B%22riskControl%22%3A%5B%7B%22name%22%3A%22CARD_FRAUD%22%2C%22result
%22%3A%22OK%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FRisk%2FRiskControl%22%7D
%2C%7B%22name%22%3A%22ECB%22%2C%22result%22%3A%22OK%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod
%2FDetails%2FRisk%2FRiskControl%22%7D%2C%7B%22name%22%3A%22INCONSISTENT_COUNTRIES%22%2C
%22result%22%3A%22OK%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FRisk%2FRiskControl
%22%7D%2C%7B%22name%22%3A%22SUSPECT_COUNTRY%22%2C%22result%22%3A%22OK%22%2C%22_type%22%3A
%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FRisk%2FRiskControl%22%7D%2C%7B%22name%22%3A%22IP_FRAUD
%22%2C%22result%22%3A%22OK%22%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FRisk
%2FRiskControl%22%7D%5D%2C%22riskAnalysis%22%3A%5B%5D%2C%22riskAssessments%22%3Anull%2C
%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails%2FFraudManagement%22%7D%2C%22subscriptionDetails
%22%3A%7B%22subscriptionId%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentMethod%2FDetails
%2FSubscriptionDetails%22%7D%2C%22parentTransactionUuid%22%3Anull%2C%22mid%22%3A
%221454541%22%2C%22sequenceNumber%22%3A1%2C%22taxAmount%22%3Anull%2C%22preTaxAmount%22%3Anull
%2C%22taxRate%22%3Anull%2C%22externalTransactionId%22%3Anull%2C%22dcc%22%3Anull%2C%22nsu
%22%3Anull%2C%22tid%22%3A%22001%22%2C%22acquirerNetwork%22%3A%22CB%22%2C%22taxRefundAmount
%22%3Anull%2C%22userInfo%22%3Anull%2C%22paymentMethodTokenPreviouslyRegistered%22%3Anull%2C
%22occurrenceType%22%3A%22UNITAIRE%22%2C%22archivalReferenceId%22%3A%22L16114441701%22%2C
%22useCase%22%3Anull%2C%22wallet%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FTransactionDetails
%22%7D%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPaymentTransaction%22%7D%5D%2C%22subMerchantDetails
%22%3Anull%2C%22_type%22%3A%22V4%2FPayment%22%7D&kr-answer-type=V4%2FPayment&kr-
hash=2523fd1e9ab4249e5f6eeeb1ae0631a09128e89c3255d7484c96ab3f6da9ea5&kr-src=PAY

9. SERVEUR SFTP

9.1. Je me connecte au serveur SFTP

Assurez-vous d'avoir souscrit à une offre incluant l'utilisation du service SFTP (Secure File Transfer Protocol).

Pour établir une connexion avec notre serveur de fichiers, vous avez besoin d'un client FTP (= File Transfer Protocol) supportant le protocole SSH.

Un client FTP est un logiciel qui permet de vous connecter à un serveur distant afin de visualiser, déposer ou extraire des fichiers.

Il existe plusieurs clients FTP gratuits comme par exemple :

- FileZilla, compatible Linux, Windows et Mac ;
- Cyberduck, compatible Windows et Mac ;
- WinSCP, compatible Windows ;
- CoffeeCup Free FTP, compatible Windows ;
- FTP Voyager, compatible Windows.

Il est recommandé de privilégier les logiciels **FileZilla** et **WinSCP**.

Des éléments de sécurité (protocoles, algorithmes, ciphers, etc.) sont régulièrement, déclarés obsolètes et remplacés par de nouvelles versions. PCI-DSS impose à la plateforme de paiement de maintenir un haut niveau de sécurité sur l'ensemble de ses équipements et de suivre ces évolutions.

Pour garantir la connexion avec la plateforme de paiement, il est primordial de procéder régulièrement aux mises à jour de votre client FTP.

Pour vous connecter au serveur SFTP, munissez-vous des informations suivantes :

- Hôte : [sftp://vadftp-secure.sftp.lyra-network.com](ftp://vadftp-secure.sftp.lyra-network.com)
- Port : 22
- Votre identifiant de connexion SFTP
- Votre mot de passe de connexion SFTP

Les identifiants de connexion vous ont été transmis par e-mail à la souscription du service.

Pour récupérer les journaux, le marchand doit se connecter au serveur SFTP, en utilisant les identifiants de connexion reçus par e-mail lors de l'activation de l'option.

Les journaux sont disponibles dans le répertoire **log** pendant 7 jours.

Ils sont ensuite compressés et conservés pendant 14 jours. Passé ce délai, ils sont automatiquement purgés.



Le compte utilisateur SFTP ne dispose pas des droits de suppression.

Si vous souhaitez automatiser la récupération des journaux, vous devrez mettre en place une méthode pour ne récupérer que les nouveaux fichiers.

9.2. Renouveler son mot de passe de connexion SFTP

Le mot de passe de connexion au serveur SFTP expire tous les 2 ans.

Si vous souhaitez le réinitialiser (par mesure de sécurité ou en cas de perte) :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.

2. Allez dans le menu **Paramétrage > Société**.
3. Cliquez sur l'onglet **Compte SFTP**.
4. Faites un clic-droit sur le compte SFTP concerné puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.
5. Confirmez la réinitialisation du mot de passe.

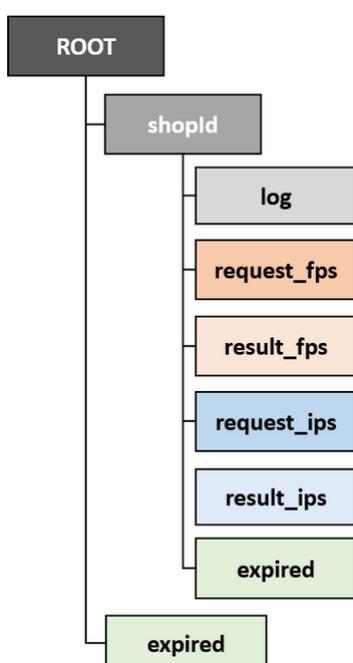
Les identifiants de connexion sont envoyés automatiquement à l'adresse e-mail utilisée dans la configuration du compte SFTP.

email courriel

9.3. Journaux

9.3.1. Répertoire de traitement

Votre compte SFTP comporte un **espace dédié par boutique** (*shopId*) et un **espace commun à l'enseigne** à la racine (*ROOT*).



Rendez-vous dans le répertoire **shopId/log** pour retrouver les journaux de la boutique.

9.3.2. Exemples de noms de fichier

Les fichiers des journaux sont nommés en reprenant le type de journal, le libellé de votre boutique, l'identifiant de votre boutique, la périodicité de publication du journal (journalière, hebdomadaire, mensuelle) et la version.

Seul le Journal des Transactions (JT) n'a pas de version sur le nom du fichier.

En mode test, le nom du fichier est toujours préfixé par *TEST_*.

- Exemple de nom d'un Journal des Transactions (JT) en périodicité journalière
JT_BOUTIQUE_DE_DEMO_12345678_191220.csv
- Exemple de nom d'un Journal des Opérations (JO) en périodicité hebdomadaire
JO_BOUTIQUE_DE_DEMO_12345678_19W03_V3.csv
- Exemple de nom d'un Journal des impayés (JRI) en périodicité mensuelle
JRI_BOUTIQUE_DE_DEMO_12345678_19M12_V1.csv

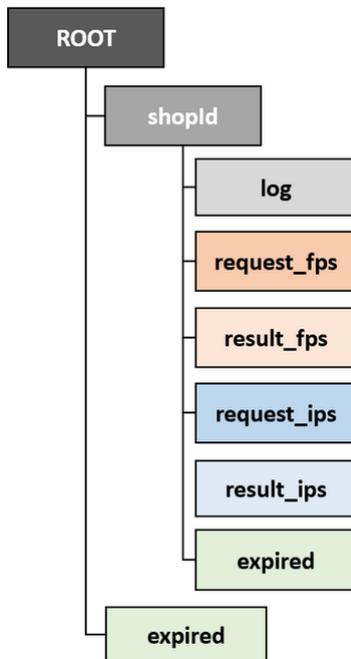
- Exemple de nom d'un Journal de réconciliation financière (JRFI)

`12345678_JRFI_V1_CL13456_CLIENT_DEMO_EUR_20010253200018.csv`

9.4. Fichiers paiement par alias

9.4.1. Répertoires de traitement

Votre compte SFTP vous donne accès à un **espace dédié par boutique** (*shopId*) et un **espace commun à l'enseigne** à la racine (*ROOT*).



Utilisez le répertoire :

- shopId/request_ips** pour déposer vos fichiers de paiement
- shopId/result_ips** pour récupérer les fichiers réponses après traitement de vos fichiers déposés.

Ce répertoire **result_ips** est créé une fois le premier fichier traité. Vous ne pouvez pas supprimer les fichiers présents dans ce répertoire.

Ils sont conservés pendant 21 jours puis supprimés automatiquement.

Si vous ne trouvez pas votre fichier réponse dans le répertoire **result_ips**, vérifiez la présence d'un fichier d'erreur (**_ERROR** ou **_DUPLICATE**) dans le répertoire **request_ips**

9.4.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition

Le traitement des fichiers de paiement par alias a lieu **tous les jours** selon les horaires suivants dans le **fuseau Europe/Paris** :

- à 4h00, 5h00 et 13h00 pour les fichiers de TEST
- à 4h00 pour tous les fichiers de PRODUCTION déposés avant 4h00
- à 5h00 pour tous les fichiers de PRODUCTION déposés entre 4h00 et 5h00

Les fichiers de requête (REQ) traités avec succès sont déplacés vers le répertoire **shopId/result_ips**.

9.4.3. Exemples de noms de fichier

Plusieurs contrôles sont effectués avant le traitement des fichiers pour vérifier le poids des fichiers et le respect des règles de nommage spécifiques à chaque type de fichier.

- Le fichier de paiement requête (REQ) est nommé en reprenant la date de génération, le numéro de la boutique, le mode (Test ou Production), le numéro séquentiel du fichier dans la journée (`<AAAAMMJJ>.<shopId>.PAY.REQ.<z>.<xx>`)

Exemple : `20191130.12345678.PAY.REQ.T.01.csv`

- Le fichier de paiement réponse (ANS) est aussi nommé en reprenant la date de génération, le numéro de la boutique, le mode (Test ou Production), le numéro séquentiel du fichier dans la journée (<AAAAMMJJ>.<shopId>.PAY.ANS.<z>.<xx>).

Exemple : 20191130.12345678.PAY.ANS.T.01.csv

- Certains fichiers peuvent être ignorés puis identifiés par l'ajout d'un suffixe dans le nom. Le marchand reçoit alors une notification par e-mail.

Si la taille d'un fichier fait 0 octet, le nom aura le suffixe **_ERROR**

Exemple : (20191130.12345678.PAY.ANS.T.01_ERROR.csv

Si un fichier a déjà été traité, il est identifié comme doublon. Le nom aura donc le suffixe **_DUPLICATE**

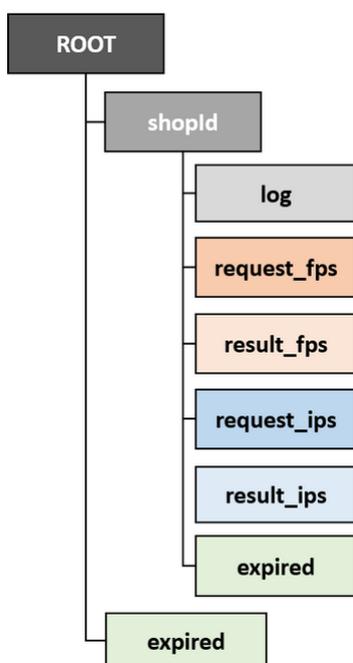
Exemple : (20191130.12345678.PAY.ANS.T.01_DUPLICATE.csv

email courriel

9.5. Fichiers des cartes arrivant à expiration

9.5.1. Répertoires de traitement

Votre compte SFTP comporte un **espace dédié par boutique** (*shopId*) et un **espace commun à l'enseigne** à la racine (*ROOT*).



Rendez-vous dans :

- shopId/expired** pour retrouver le fichier listant les alias auxquels est rattaché au moins un abonnement pour cette boutique et dont le moyen de paiement arrive à expiration.
- ROOT/expired** pour retrouver le fichier listant tous les alias (avec ou sans abonnements) non résiliés arrivant à échéance.

9.5.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition

Les fichiers des cartes arrivant à expiration sont générés tous les 1^{er} de chaque mois à 4h00 UTC.

9.5.3. Exemples de noms de fichier

- Les fichiers communs à l'enseigne sont nommés en reprenant la date de génération, le nom générique indiquant les cartes exportées, le nom de la société (enseigne), le mode (Test ou Production) (<AAAAMMJJ>.<EXP_CARDS>.ENS.<z>)

Exemple : 201910.EXP_CARDS.MA_SOCIETE.T.csv

- Les fichiers spécifiques à la boutique sont nommés en reprenant la date de génération, l'identifiant de la boutique, le nom générique indiquant les cartes exportées, le libellé de la boutique, le mode (Test ou Production) (<AAAAMMJ>.<SHOP_KEY>.<EXP_CARDS>.PVD.<z>)

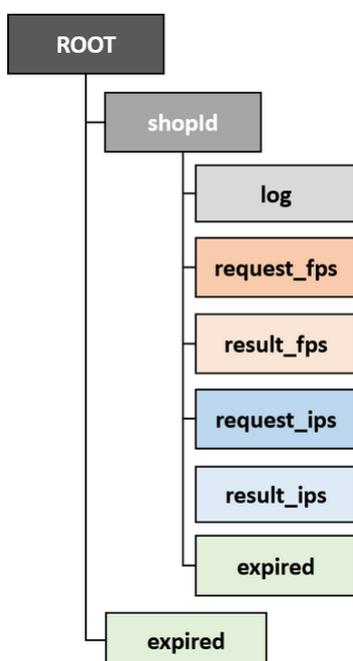
Exemple : 201910.87654321.EXP_CARDS.MA_BOUTIQUE.T.csv

9.6. Fichiers FPS (File Payment Service)

Le service **File Payment Service** vous permet de gérer des transactions par lot. Les opérations disponibles sont les mêmes qu'en web services. Les données sont échangées via le serveur SFTP et cryptées selon le standard SMIME. La plateforme de paiement agit comme le serveur et le site marchand, comme le client.

9.6.1. Répertoires de traitement

Votre compte SFTP comporte un **espace dédié par boutique** (*shopId*) et un **espace commun à l'enseigne** à la racine (*ROOT*).



Utilisez le répertoire :

- shopId/request_fps** pour déposer vos fichiers "requête".
- shopId/result_fps** pour récupérer vos fichiers "réponse".
Ce répertoire n'est créé qu'après le premier traitement d'un fichier déposé dans **shopId/request_fps**. Il ne sera donc pas visible lors de votre premier dépôt.

9.6.2. Fréquence de traitement et de mise à disposition

Les fichiers sont traités dès réception sur le serveur, au rythme d'une vacation toutes les 15 minutes.

9.6.3. Exemples de noms de fichier

Un contrôle est effectué avant chaque traitement pour vérifier le respect des règles de nommage spécifiques à chaque fichier. Si une anomalie est détectée, un e-mail d'alerte est adressé au marchand.

Un fichier de paiement est nommé en reprenant la date de génération, le numéro de la boutique, le nom générique indiquant le type de traitement, le mode (Test ou Production), le numéro séquentiel du fichier dans la journée et le nom avec la version du certificat.

<SSAAMMJ>.<shopId>.FPS.REQ.<z>.<xx>.crypted.<keyAlias>

- Exemple de nom de fichier de paiement requête (REQ)
20191130.12345678.FPS.REQ.T.01.crypted.pftNN
- Exemple de nom de fichier de paiement réponse (ANS)

9.7. Durée de conservation des fichiers

Un serveur SFTP est un lieu d'échange temporaire. Pour des raisons de sécurité et de gestion de l'espace, les fichiers échangés sont régulièrement supprimés.

Dans un premier temps, les fichiers déposés par le marchand sur le serveur SFTP, ou générés par la plateforme de paiement, sont automatiquement compressés au bout de 7 jours après la date de dépôt. L'extension **.gz** est ajoutée au nom du fichier.

Ensuite, tous les fichiers sont supprimés au bout de 21 jours après la date de dépôt par le marchand ou de génération par la plateforme. Cette suppression sera toujours à l'initiative de la plateforme de paiement.

10. LYRA SMS

10.1. Qu'est-ce que Lyra SMS ?

Lyra SMS est une solution qui permet de réaliser des campagnes de SMS vers la France et l'international.

Couplée avec la plateforme de paiement, elle vous permet :

- de recevoir des notifications de fin de paiement par SMS ;
- d'envoyer une confirmation de paiement par SMS à vos acheteurs ;
- d'envoyer des ordres de paiement par SMS depuis le Back Office Expert ou par Web Services.

10.2. Je crée un compte Lyra SMS

L'inscription à Lyra SMS est gratuite et sans engagement.

Pour vous inscrire, remplissez le formulaire d'inscription accessible à l'adresse ci-dessous:

https://ecommerce.lyra-sms.com/bulksms/abonne/inscription.jsp?code_promotion=ecommerce&selection=4

N'oubliez pas de renseigner le seuil d'alerte. Cela vous permettra d'être averti avant que le solde ne soit épuisé.

Une fois le compte créé, vous recevez un e-mail de confirmation.

Vous devez ensuite recharger votre solde en achetant un pack de SMS.

Pour cela, cliquez sur le lien "Achat de SMS" dans la barre de menu, en haut de la page.

Consultez la grille tarifaire disponible ici: https://ecommerce.lyra-sms.com/grille_tarifs_envoi_sms_bulk.php

Les moyens de paiement acceptés sont : CB, chèque et virement bancaire.

Pour les paiements par CB, un code de validation est envoyé par SMS.

Après le paiement, vous devrez renseigner ce code pour confirmer l'achat du pack.

email courriel

10.3. Connecter mon compte Lyra SMS avec Lyra

Depuis le Back Office Expert :

1. Ouvrez le menu **Paramétrage** > **Société**, onglet **Gestion du compte SMS**.

Cet onglet est visible seulement si vous avez souscrit au service "SMS de paiement" ou "Notification par SMS".



Pour bénéficier de ce service, contactez [l'administration des ventes](#).

2. Renseignez l'identifiant et le mot de passe de votre compte Lyra SMS.

Il s'agit des identifiants de connexion que vous avez choisis lors de votre inscription à Lyra SMS.

3. Renseignez le numéro de téléphone à notifier par défaut.

Ce numéro sera utilisé pour préremplir les futures règles de notification que vous pourrez créer. Si des règles de notification existaient déjà sur votre boutique, le numéro ne sera pas renseigné automatiquement.

4. Sauvegardez vos modifications en cliquant sur **Sauvegarder**.

10.4. Comment sont décomptés les SMS ?

Le contenu du message est limité à 160 caractères pour un SMS "standard".

La liste des caractères acceptés est la suivante :

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m
n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	y	z
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SP	LF	CR
ESC	'	?	()	[]	<	>	.	+	-	=
,	;	:	"	!	i	%	¿	@	£	\$	/	*
¥	#	¤	&	Ä	Å	Æ	Ç	É	Ö	Ñ	Ü	ß
à	ä	å	æ	é	è	ì	ò	ö	ñ	ù	ü	

Vous pouvez envoyer un message "long" jusqu'à 5 SMS de 153 caractères. La concaténation de messages consomme 7 caractères par message concaténé.

Chaque envoi de notification ou d'ordre de paiement par SMS (réussi ou en échec) débite votre solde de SMS :

- d'une unité pour un SMS "standard" de 160 caractères ;
- entre 2 et 5 unités pour les messages "longs".

Lorsque que le solde est inférieur au seuil d'alerte enregistré lors de votre inscription, une alerte est envoyée par e-mail.

Si le solde est épuisé, un message d'erreur vous sera retourné :

- à l'écran lors de la création d'un ordre de paiement depuis le Back Office ;
- dans la réponse lors de la création d'un ordre de paiement par Web Services ;
- dans le détail de la transaction dans le cas d'une notification de fin de paiement.

email courriel

10.5. Transférer le solde de mon compte LyraSMS

Vous pouvez lier votre compte LyraSMS à plusieurs boutiques ou plusieurs sociétés.

Pour cela, renseignez les informations de votre compte LyraSMS dans votre Back Office Expert (menu **Paramétrage** > **Société**, onglet **Gestion du compte SMS**).

Le solde de SMS est partagé entre toutes les sociétés auxquelles vous avez lié votre compte LyraSMS.

10.6. Recevoir une alerte pour le solde SMS

Vous pouvez recevoir une alerte par e-mail lorsque votre solde SMS arrive bientôt à épuisement.

Pour paramétrer un alerte :

1. Aller sur Lyra SMS : <https://www.lyra-sms.com/>.
2. Cliquez sur le bouton **Accès client**.
3. Saisissez votre nom d'utilisateur et mot de passe.
4. Cliquez sur le bouton **Alerte conso**.
5. Cliquez sur le bouton **Créer**.
6. Saisissez l'adresse e-mail sur laquelle vous souhaitez recevoir l'alerte.
7. Saisissez le seuil, l'e-mail sera envoyé lorsque ce seuil de SMS restant est atteint.
8. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

11. FORMULAIRE COLLECTE DE DONNÉES

11.1. Mettre en ligne le formulaire de collecte de données

Vous avez terminé la configuration du formulaire de test et souhaitez demander sa mise en ligne pour la première fois?

1. Dans l'onglet **Gestion du formulaire**, cliquez sur le bouton **Demander la mise en ligne** en bas de l'écran.



2. Confirmez votre demande en cliquant sur **Oui**.

Une fois le formulaire validé, vous recevrez une notification par e-mail contenant l'URL de votre formulaire.



La mise en ligne du formulaire active automatiquement votre boutique en mode production.

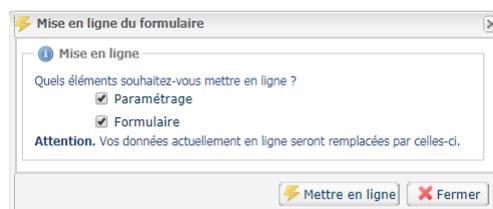
Votre formulaire sera disponible en mode production dans **Gestion > Paramétrage du formulaire de collecte de données > [Votre Boutique]**.

Vous avez apporté des modifications au formulaire de test et souhaitez les appliquer au formulaire de production ?

1. Dans l'onglet **Gestion du formulaire**, cliquez sur le bouton **Mettre en ligne** en bas de page.



2. Sélectionnez les éléments modifiés et cliquez sur **Mettre en ligne**.



Une fois les modifications appliquées au formulaire de production, un message de confirmation vous donne l'URL de votre formulaire.

Si vous rencontrez des difficultés, contactez [l'assistance](#).

email courriel

11.2. Modifier le formulaire en production

Vous souhaitez modifier le formulaire actuellement en production ?

Le formulaire de production ne peut pas être directement modifié.

Vous devez au préalable :

1. Importer le formulaire de production vers le mode Test.

Depuis le menu **Gestion > Paramétrage du formulaire de collecte de données de TEST > [Votre boutique]**, cliquez sur le bouton en forme d'engrenage :



2. Modifier le formulaire en fonction de vos besoins.
3. Cliquer sur **Sauvegarder**.
4. Cliquer sur le bouton **Mettre en ligne le formulaire**.



11.3. Modifier la langue du formulaire de collecte de données

Le formulaire de collecte de données ne peut être affiché que dans une seule langue.



Si vous souhaitez utiliser le formulaire de collecte de données dans plusieurs langues, vous devez souscrire à l'ouverture d'une boutique supplémentaire par langue additionnelle et configurer chaque formulaire de collecte associé.

Pour modifier la langue de votre formulaire :

1. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
2. Dans l'onglet **Configuration**, modifiez le paramètre **Langue**.

La modification s'appliquera :

- à la liste des champs disponibles,
- à la liste des champs obligatoires,
- à la liste des champs facultatifs,
- aux libellés des boutons,
- aux notifications envoyées au marchand et à l'acheteur.

11.4. Payer en plusieurs fois avec le formulaire de collecte de données

Le formulaire de collecte de données ne permet pas de régler en plusieurs fois.

Cependant vous pouvez utiliser la fonction "**Générer une URL**" pour générer un lien de paiement pour chaque échéance.

Vous aurez aussi la possibilité de définir le montant des échéances.

Pour plus d'informations, consultez le chapitre *Générer une URL* de [notre guide utilisateur](#).

11.5. Enregistrer une carte avec le formulaire de collecte de données

Le formulaire de collecte de données ne permet pas de créer un alias de la carte lors du paiement.

11.6. Paiement impossible sur formulaire de collecte de données

Si l'acheteur rencontre le message "Un ou plusieurs champs sont vides ou mal renseignés. Veuillez vérifier les informations saisies", il est possible que votre formulaire soit mal configuré.

Pour le vérifier :

1. Allez dans le menu **Gestion > Paramétrage du formulaire de collecte de données**.
2. Cliquez sur l'onglet **Gestion du formulaire**.
3. Dans la partie **Construction du formulaire**, à droite, cliquez sur le champ à vérifier.
4. Pour chaque champ concerné, vérifiez son type et sa taille dans la partie **Paramétrage du champ sélectionné**.
Assurez-vous de ne pas avoir été trop restrictif dans la taille du champ, notamment pour les noms et prénoms. Certains peuvent être très courts et d'autres très longs.

Si vous détectez une erreur de configuration, vous devez apporter les corrections depuis le formulaire de collecte de données de TEST.

Consultez l'article [Modifier le formulaire en production](#) à la page 133 et suivez la procédure.

11.7. Personnaliser l'arrière plan

L'image d'arrière plan du formulaire de collecte de données n'est pas modifiable actuellement.

Le menu de personnalisation avancée permet uniquement de personnaliser certains libellés des pages de paiement et de prévisualiser le rendu avant la mise en production.

Pour plus d'informations, consultez le manuel utilisateur [Personnalisation avancée](#).

11.8. Créer un mandat SEPA avec le formulaire de collecte de données

Le formulaire de collecte de données ne permet pas de créer un mandat de prélèvement récurrent.

Seul le prélèvement ponctuel est possible.

11.9. Consulter le message d'accompagnement saisi par vos acheteurs

En payant par le formulaire de collecte de données, vos clients peuvent accompagner leur paiement d'un message.

Ce message, comme les champs personnalisés que vous avez ajouté dans la configuration de votre formulaire, peut être consulté depuis le Back Office Expert.

Pour cela :

1. Connectez-vous sur le Back Office Expert.
2. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
3. Recherchez puis double cliquez sur la transaction concernée.
4. Cliquez sur l'onglet **Extras**.
5. Le message est visible à la ligne **Message d'accompagnement**.

Pour faire apparaître la colonne **Extras** pour toutes les transactions :

1. Allez dans le menu **Gestion > Transactions**.
2. Cliquez sur le bouton **Personnaliser** situé en bas de l'écran.

3. Sélectionnez la colonne **Info. Extras** dans la zone **Colonnes non affichées**.
4. Cliquez sur **Afficher** pour déplacer la colonne dans la zone **Colonnes affichées**.
5. Cliquez sur **Valider**.

12. DIVERS

12.1. Site marchand piraté

Dans le cas où votre site marchand a été hacké, [contactez notre support](#) au plus vite.

12.2. Télécharger le certificat PCI DSS

La plateforme Lyra Collect du groupe Lyra Network est une solution de paiement certifiée **PCI DSS** depuis 2009.

Le *Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)* est un standard international conçu par les principales entreprises du secteur bancaire (Visa, Mastercard, American Express, Discover et JCB), et qui dispose des plus hautes exigences en matière de sécurité et de fiabilité.

Cette certification est obligatoire pour faire du e-commerce, afin de protéger les données bancaires des acheteurs sur Internet.

La certification **PCI DSS** garantit aux e-commerçants :

- de maîtriser le risque, en sécurisant vos sites e-commerce et vos coûts,
- d'attester de la sécurité de leur Système Informatique,
- d'être compétitif sur le long terme face à des concurrents qui privilégient le profit immédiat malgré les risques.

Consultez le certificat en cliquant sur le lien ci-dessous :

<https://www.lyra.com/l/certificate-pci-dss-lyra>

12.3. Configurer Google Analytics

Comment configurer Google Analytics (GA) pour faire remonter les ventes réalisées sur mon site e-commerce.

Création d'un compte Google Analytics 4

- **Étape 1** : Suivez les étapes décrites sur la page suivante : <https://support.google.com/analytics/answer/9304153>
- **Étape 2** : Une fois que vous avez configuré la collecte de données, configurez les conversions (ou **événements clé**) en suivant les étapes décrites sur la page : <https://support.google.com/analytics/answer/13128484>

Lors de la création de votre événement clé, renseignez l'URL de votre page de confirmation de paiement dans le champ **valeur**.

Astuce : Pour déterminer l'URL de cette page, il vous suffit de réaliser un paiement sur votre site e-commerce..

Comment forcer l'acheteur à passer par la page de confirmation de paiement?

Vous utilisez un module de paiement fourni par Lyra Collect ?

- Activez le retour automatique à la boutique dans la configuration du module.
- Configurez le **Délai avant redirection en cas de paiement réussi à 0**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation fournie avec le module de paiement.

Vous utilisez le formulaire de paiement ?

Pour forcer l'acheteur à passer par l'URL définie dans le champ **valeur** de votre événement clé, vous devez utiliser les champs du formulaire ci-dessous :

Nom du champ	Commentaires
vads_url_success ou vads_url_return	En fonction de votre implémentation du retour à la boutique valorisez le champ vads_url_success ou vads_url_return avec l'URL définie dans le champ Destination de votre objectif GA.
vads_redirect_success_timeout	Valorisez ce champ à "0" afin que l'acheteur soit redirigé sur votre page de confirmation de paiement dès la fin du paiement.
vads_return_mode	Valorisez ce champ à "GET" pour éviter d'éventuels messages d'alerte du navigateur de l'acheteur.

Vous utilisez le formulaire embarqué ?

Pour forcer l'acheteur à passer par l'URL définie dans le champ **valeur** de votre événement clé, vous devez utiliser le paramètre d'initiation du formulaire ci-dessous :

Nom du champ	Commentaires
kr-post-url-success	URL de retour en cas de succès.

12.4. Ajouter une option ou changer d'offre

Pour faire évoluer votre offre Lyra Collect, contactez [l'administration des ventes](#).

12.5. Que faire en cas de fermeture de ma boutique ?

Pour informer de la fermeture de votre boutique, contactez [l'administration des ventes](#).

La durée du préavis est de 3 mois.

La résiliation de votre contrat sera effective à la fin du préavis.

Avant la fin du préavis, nous vous recommandons de réaliser les actions suivantes :

- exporter vos données ;
- vérifier vos remboursements ;
- vérifier vos abonnements ;
- vérifier les encours de vos paiements en plusieurs fois.

12.5.1. Exporter vos données

Nous vous recommandons d'effectuer cette opération avant la fin du préavis.

- 1.** Depuis le Back Office Expert, affichez le menu **Gestion > Transactions > onglet Transactions remisées**
- 2.** Dans la zone de recherche, sélectionnez une intervalle de **Date de remise** et/ou de **Période de paiement** si vous souhaitez.

Vous pouvez effacer toutes les dates pour ne pas appliquer de filtre et retrouver la totalité de vos transactions.

- 3.** Cliquez sur le bouton **Chercher**.

Le résultat de la recherche s'affiche.

4. En bas de page, dans la zone où s'affiche le résultat de la recherche, cliquez sur **Export**.
5. Sélectionnez le format souhaité pour lancer le téléchargement.

12.5.2. Vérifier vos remboursements

Vérifiez l'état de vos remboursements avant la fin du préavis.

Pour continuer à effectuer des remboursements sur cette boutique pendant la période de préavis, votre contrat VADS doit toujours être ouvert dans votre banque et votre compte bancaire doit disposer de fonds suffisants.

Si ces conditions ne sont pas réunies, vous devrez effectuer vos remboursements par un autre moyen de paiement (chèque, virement, etc.).

12.5.3. Vérifier les encours de vos paiements en plusieurs fois

Prenez vos précautions car aucune échéance ne sera prélevée après la fermeture de la boutique. Consultez les échéances en cours avant la fin du préavis.

1. Depuis le Back Office Expert, affichez le menu **Gestion > Transactions > onglet Transactions en cours**
2. Dans la zone de recherche, sélectionnez une intervalle de **Période de paiement** si vous souhaitez.
Vous pouvez effacer toutes les dates pour ne pas appliquer de filtre et retrouver la totalité de vos transactions.
3. Dans la zone de recherche, parmi les "Caractéristiques", sélectionnez la valeur **Paiement en N fois** dans le champ **Mode de paiement**.
4. Cliquez sur le bouton **Chercher**.
Le résultat de la recherche s'affiche.
5. En bas de page, dans la zone où s'affiche le résultat de la recherche, cliquez sur **Export**.
6. Sélectionnez le format souhaité pour lancer le téléchargement.

12.5.4. Vérifier vos abonnements et Alias

Prenez vos précautions car aucune échéance ne sera prélevée après la fermeture de la boutique. Consultez les abonnements en cours avant la fin du préavis.

1. Depuis le Back Office Expert, affichez le menu **Gestion > Abonnements > onglet Abonnements**.



Pour accéder au menu **Gestion > Abonnements**, votre compte utilisateur doit posséder le droit "Visualiser les transactions, alias et abonnements".

2. Dans la zone de recherche, sélectionnez une intervalle de **Date de création de l'abonnement** si vous souhaitez.
Vous pouvez effacer toutes les dates pour ne pas appliquer de filtre et retrouver la totalité de vos abonnements.
3. Cliquez sur le bouton **Chercher**.
Le résultat de la recherche s'affiche.
4. En bas de page, dans la zone où s'affiche le résultat de la recherche, cliquez sur **Export**.
5. Sélectionnez le format souhaité pour lancer le téléchargement.

En cas de **migration des alias**, contactez votre interlocuteur commercial.

12.6. Fonctionnement d'une carte Titre-Restaurant



Les cartes Titre-Restaurant fonctionnent comme des cartes prépayées.

Elles donnent accès à un compte sur lequel l'employeur recharge régulièrement les titres-restaurant dématérialisés de ses employés, qui pourront régler leurs repas chez tous les restaurateurs et établissements affiliés.

Le montant minimum finançable en Titre-Restaurant par transaction est fixé à 1.50 EUR sur la plateforme de paiement.

Le plafond d'utilisation est fixé à 25 EUR par jour, consommable en une ou plusieurs fois.

L'émetteur assure les traitements de débit immédiat des comptes des porteurs (autorisation ou refus) et est seul responsable du remboursement des commerçants.

Les cartes Titre-Restaurant ne sont pas utilisables les dimanches et jours fériés (sauf dérogation accordée par l'employeur à ses salariés qui travaillent ces jours-là).

Ce contrôle est effectué par les émetteurs. Il est donc inutile d'ajouter un contrôle côté site marchand.

Le montant finançable par Titre-Restaurant est temporairement bloqué tant que la transaction n'a pas été finalisée ou a été abandonnée.

En cas d'abandon, d'annulation ou de session de paiement expirée, la plateforme de paiement réalise un redressement.

Cette action permet de mettre à jour l'encours de la carte du porteur et de remettre à disposition de l'acheteur le solde journalier disponible.

Si l'opération de redressement échoue, à l'expiration de l'autorisation, l'émetteur redressera automatiquement le solde du Titre-Restaurant.

Il existe 3 types de Titre-Restaurant :

- **Les cartes de première génération (1G)**

Les cartes de première génération, même si elles ont le logo de l'émetteur de Titres-Restaurant, ont la particularité d'être des cartes de paiement émises au sein des réseaux VISA ou MASTERCARD.

L'acceptation de ces cartes via la plateforme de paiement nécessite un contrat d'acceptation carte Visa / Mastercard (CB par exemple) e-commerce associé à la boutique.

Ces cartes sont **compatibles avec le paiement fractionné** et permettent de régler un achat avec plusieurs cartes (1 Titre-Restaurant et 1 carte de paiement) via le contrat d'acceptation carte si l'émetteur supporte l'autorisation partielle.

- **Les cartes de deuxième génération (2G)**

CONECS, GIE des 4 émetteurs de titres restaurant Bimpli (ex Apetiz), Sodexo, UP et Edenred, a conçu pour le marché français une plateforme technique d'acheminement et de collecte des paiements par titres-restaurant dématérialisés depuis les terminaux de paiement et sur internet.

Les cartes émises par les émetteurs sous la marque CONECS sont :

- **Bimpli (ex Apetiz)** via Natixis Intertitres
- **Pass Restaurant** via Sodexo
- **Chèque Déjeuner** via Groupe Up
- **Ticket Restaurant** via Edenred

Ces cartes ont un fonctionnement 3 coins (l'émetteur et l'acquéreur sont confondus).

L'acceptation des ces cartes via la plateforme de paiement nécessite un contrat d'acceptation **CONECS** associé à la boutique.

L'acceptation via le réseau CONECS dépend du contrat d'affiliation que le commerçant a signé avec chaque émetteur et de l'ouverture du flux par l'émetteur de titre-restaurant sur le canal e-commerce.

La plateforme de paiement route vers CONECS uniquement les cartes que votre contrat d'acceptation CONECS reconnaît.

Ces cartes sont **compatibles avec le paiement fractionné** et permettent de régler un achat avec plusieurs cartes (1 Titre-Restaurant et 1 carte de paiement) si l'émetteur renvoie un code d'autorisation partielle (10).

- **Les cartes mixtes**

Les cartes mixtes sont des cartes qui peuvent être acceptées à la fois sur le réseau CONECS (3 coins) et sur un réseau d'acceptation carte (4 coins).

Ces cartes sont compatibles avec le paiement fractionné :

- si l'émetteur renvoie un code autorisation partielle (10) ;
- si le paiement fractionné est autorisé sur le contrat d'acceptation carte pour le mode 4 coins.

12.7. Transmettre le montant éligible en Titre-Restaurant (TRD)



L'éligibilité des produits est de la responsabilité du marchand. En effet, c'est le marchand qui doit transmettre à la plateforme de paiement le montant total du panier et un sous-total correspondant au montant des produits éligibles payables en TRD.

Le champ du formulaire véhiculant le montant des produits éligibles payables par carte Titre-Restaurant est **vads_acquiere_transient_data**.

Ce champ doit respecter la syntaxe suivante au format JSON (exemple avec un montant éligible de 17.25 EUR) :

```
vads_acquiere_transient_data={"CONECS":{"eligibleAmount":"1725"}}
```

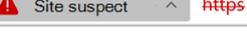
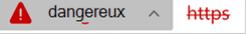
La valeur du montant éligible :

- doit être exprimée dans sa plus petite unité monétaire
- doit être un entier
- doit être non vide
- doit être supérieure ou égale à 1.50 EUR
- ne doit pas contenir de caractères spéciaux comme le point, la virgule ou le point virgule (".", ",", ";")

12.8. Vérifier que la connexion est sécurisée

Lorsque vous ouvrez une page web, votre navigateur vous donne des informations sur la connexion avec ce dernier. Si le site est détecté comme potentiellement dangereux, l'icône de sécurité située à gauche de l'adresse du site change.

L'icône de sécurité donne des informations sur la page consultée. Voici quelques exemples :

Google Chrome	Firefox	Microsoft Edge	Signification
			Sécurisé Les informations que échangez avec ce site sont privées.
		 	Non sécurisé La connexion au site n'est pas n'est pas privée. Un tiers pourrait intercepter les données échangées.
		 	Dangereux Le site est détecté comme risqué au niveau sécurité et confidentialité.

12.9. Ordre de paiement finalisé en rouge

Le statut finalisé en rouge peut indiquer :

- une tentative de paiement qui a été refusée,
- ou un paiement réussi mais le marchand n'a pas validé la transaction avant son expiration.

Dans les 2 cas, l'acheteur peut tenter de payer à nouveau tant que l'ordre de paiement n'a pas expiré.

12.10. Statut de délivrance des ordres de paiement

Le statut détermine si l'ordre a été correctement transmis à son destinataire.

- **En cours:** l'ordre est en cours d'acheminement.
- **Envoyé:** l'ordre a été envoyé avec succès.
- **Échec:** l'ordre n'a pas pu être délivré.

Le statut en échec peut survenir :

- Si une des adresses e-mail renseignées n'est pas correcte.
- Si le serveur de l'e-mail destinataire a renvoyé une erreur (messagerie pleine etc.).

Les autres destinataires devraient néanmoins avoir reçu l'ordre de paiement.

email courriel

12.11. Paiement manuel non disponible

3 paramètres conditionnent l'affichage du bouton Paiement manuel :

- votre offre doit inclure l'option "Paiement manuel" (ou "Paiement MOTO");
- votre utilisateur doit disposer du droit "Effectuer un paiement manuel";
- votre boutique doit être associée à un contrat VAD.

Contactez [l'administration des ventes](#) pour résoudre votre problème.

12.12. Paiement Amex non disponible

3 paramètres conditionnent l'affichage du bouton de paiement Amex sur la page de paiement :

- **votre offre doit inclure l'option "Paiement par carte Amex"**

Vérifiez ce point en contactant [l'administration des ventes](#).

- **votre boutique doit être associée à un contrat Amex**

Vérifiez la configuration de votre boutique depuis votre Back Office Expert (menu **Paramétrage** > Boutique > onglet **Association contrats**).

Si aucun contrat Amex n'apparaît dans les contrats disponibles ou les contrats associés, contactez la société American Express pour souscrire à leur service.

Une fois en possession de votre numéro de contrat Amex, contactez [l'administration des ventes](#) pour l'ajouter à votre boutique.

- **certaines données envoyées lors du paiement empêchent l'affichage du bouton Amex.**

Vérifiez auprès de votre développeur que le type de carte ne soit pas forcé lors du paiement.

12.13. Connaitre la version de la plateforme

Pour connaître la version de la plateforme de paiement :

- Connectez-vous sur le Back Office Expert.
- Allez dans le menu **Aide** > **A propos**.

La version de la plateforme de paiement apparaît entre parenthèse.

Exemple pour la version 2.22.18.0

Version: 2.104.1 (2.22.18.0)

12.14. Enregistrer plusieurs fois le même moyen de paiement

Par défaut, la plateforme autorise l'acheteur à créer plusieurs alias avec le même moyen de paiement.

12.15. Pièce jointe dans un ordre de paiement

Il n'est pas possible de joindre une pièce jointe lors de la création d'un ordre de paiement par e-mail.

Cependant, vous pouvez générer un lien de paiement, que vous pourrez ensuite insérer dans un e-mail ou via un autre canal de communication.

Vous pourrez ainsi personnaliser entièrement votre message et joindre une pièce jointe.

Pour cela, suivez la procédure de création d'un ordre de paiement par URL décrite [ici](#).

12.16. Alerte en cas d'incident sur Lyra

Pour être averti par e-mail en cas d'incident :

1. Connectez-vous à votre Back Office Expert

2. Ouvrez le menu **Aide > Suivi/Maintenance et incidents**.
3. Cliquez sur le bouton SUBSCRIBE TO UPDATES en haut à droite.
4. Entrez l'adresse e-mail sur laquelle vous souhaitez recevoir les alertes, puis cliquez sur SUBSCRIBE. Un e-mail de confirmation vous sera envoyé.
5. Ouvrez l'e-mail qui vient d'être envoyé sur cette adresse et cliquez sur "Oui, abonnez-moi" (ou Yes, subscribe me).

12.17. Accepter les cartes Swile

Les cartes Swile sont des cartes Titres-Restaurant Mastercard acceptées sur le réseau CB.

Pour accepter les cartes Swile vous devez :

1. Obtenir un agrément auprès de la CNTR (Commission Nationale des Titres-Restaurant).
2. Signer un contrat d'affiliation avec Swile et leur communiquer votre numéro de contrat CB.

Lors du paiement, l'acheteur sélectionne le moyen de paiement CB puis saisit son numéro de carte Swile.

12.18. Sélection devise impossible sur création d'un lien de paiement

Ce cas se produit lorsqu'aucun contrat n'est associé à la boutique.

Contactez [l'administration des ventes](#) pour vérifier si votre contrat est fonctionnel avant de l'associer à votre boutique.

Consultez l'article [Associer / désassocier un contrat](#) à la page 47 pour plus d'informations.

12.19. xx n'autorise pas la connexion

Exemple du message d'erreur : "pay.ideal.nl n'autorise pas la connexion".

Ce message s'affiche lorsqu'un moyen de paiement n'est pas compatible avec le mode iframe.

Pour solutionner le problème :

- Effectuez la redirection sans iframe.
- Intégrez le paiement embarqué (si vous avez l'option et si le moyen de paiement est compatible).

Ces modifications doivent être effectuées par votre intégrateur.

12.20. Payer avec une carte sans CVV

Un acheteur peut effectuer un paiement avec une carte sans CVV, même si le champ est proposé sur la page de paiement.

L'acheteur peut :

- Ne pas renseigner ce champ.
- Saisir "000".

12.21. Un acheteur souhaite supprimer ses données personnelles

Quels sont mes droits en tant que client commerçant de Lyra ?

Dans la limite de la réglementation et de nos obligations légales et lorsque ce droit est applicable, le RGPD vous permet de disposer d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité de vos données personnelle.

Ces droits concernent exclusivement les données personnelles de nos clients et non celles des utilisateurs du service (acheteurs) qui sont invités à se rapprocher de leur commerçant.

Quels sont mes droits en tant qu'utilisateur du service Lyra (Acheteur) ?

En tant qu'utilisateur du service, vous disposez des mêmes droits cités ci-dessus. Veuillez noter que nous agissons en tant que sous-traitant du commerçant, qui est le responsable de traitement conformément au RGPD. Vos données sont conservées et supprimées conformément aux instructions du commerçant. Pour exercer vos droits, veuillez contacter directement le commerçant, responsable du traitement de vos données.

Comment puis-je exercer mes droits en matière de protection des données ?

Pour exercer vos droits en matière de protection des données, y compris le droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des données, veuillez nous contacter à l'adresse DPO@lyra.com. Vous pouvez également réaliser une requête sur la page dédiée.

12.22. Paiement par alias lors d'un changement de contrat

Que ce soit pour le paiement par alias ou pour le paiement avec abonnements par alias, le changement de contrat n'a aucune incidence sur vos paiements.

Si vous avez enregistré un contrat A et que vous désirez le remplacer par un contrat B, tous vos paiements seront automatiquement effectués sur le nouveau contrat dès lors les modifications enregistrées.



Tous vos paiements seront refusés si aucun contrat n'est paramétré sur votre boutique. Il est donc important de garder toujours un contrat actif.

12.23. Proposer le paiement en plusieurs fois avec PayPal

Vous pouvez proposer PayPal Later (PayPal paiement en 4X) en activant PayPal Later depuis le Back Office Expert. La procédure est décrite dans le chapitre *Activer le bouton de paiement PayPal Pay Later* de la documentation PayPal : <https://docs.lyra.com/fr/collect/payment-method/connect/paypal/redirection-form/sitemap.html>

Lorsque l'acheteur sélectionne le moyen de paiement PayPal sur Lyra, il est ensuite redirigé sur le site de PayPal. C'est à ce moment que PayPal affiche si l'acheteur peut ou non payer en plusieurs fois.

Que l'acheteur sélectionne le bouton de paiement PayPal ou PayPal Later sur le site marchand, c'est PayPal qui décide si le paiement en 4X sera proposé à l'acheteur.

Si l'acheteur choisi le paiement en plusieurs fois, le marchand n'aura pas ce détail dans le Back Office Expert.

12.24. Durée de conservation liens de paiement

La durée de conservation des données pour un lien de paiement dépend de si un paiement a été créé.

Cas d'un paiement créé via le lien de paiement

Que le paiement soit accepté ou refusé, à partir du moment où un paiement est créé nous conservons le lien de paiement aussi longtemps que la transaction associée.

Pour rappel, nous conservons les transactions pendant 15 mois en mode production, et 1 mois en mode test.

Cas d'un lien de paiement expiré sans transactions associées

En mode production, le lien de paiement sera conservé 3 mois à partir de la date où le lien de paiement a expiré.

En mode test, le lien de paiement sera conservé 1 mois à partir de la date où le lien de paiement a expiré.