



SOLUTION COLLECT

Ajouter le bouton de paiement Sofort

Guide d'implémentation

Version du document 1.4

Sommaire

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....	3
2. PRÉSENTATION.....	4
3. INFORMATIONS TECHNIQUES.....	5
4. PRÉREQUIS.....	6
5. CINÉMATIQUE DE PAIEMENT.....	7
6. RAPPROCHEMENT DES TRANSACTIONS.....	8
7. ÉTABLIR LE DIALOGUE AVEC LA PLATEFORME DE PAIEMENT.....	9
8. CONFIGURER LES NOTIFICATIONS.....	10
8.1. Configurer la notification à la fin du paiement.....	10
8.2. Configurer la notification sur modification par batch.....	11
9. GÉNÉRER UN FORMULAIRE DE PAIEMENT.....	13
9.1. Créer une demande de paiement Sofort.....	15
10. ENVOYER LA DEMANDE DE PAIEMENT.....	16
10.1. Rediriger l'acheteur vers la page de paiement.....	16
10.2. Gérer les erreurs.....	16
11. ANALYSER LE RÉSULTAT DU PAIEMENT.....	18
11.1. Traiter les données de la réponse.....	18
11.2. Analyser le résultat de la demande d'autorisation.....	19
12. EFFECTUER UN REMBOURSEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND.....	20
13. OBTENIR DE L'AIDE.....	21

1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.4	Lyra Collect	07/06/2022	<ul style="list-style-type: none">Mise à jour de la description du statut WAITING_AUTHORISATION dans le chapitre <i>Traiter les données de la réponse</i>.
1.3	Lyra Collect	02/11/2020	<ul style="list-style-type: none">Mise à jour des codes d'erreur dans le chapitre <i>Gérer les erreurs</i>.Mise à jour du chapitre <i>Informations Techniques</i>.Mise à jour de la procédure de remboursement.
1.2	Lyra Collect	24/01/2020	<ul style="list-style-type: none">Modification de la description du statut CAPTURED.Mise à jour des Informations complémentaires.Intégration via iframe non supportée.
1.1	Lyra Collect	30/09/2019	<ul style="list-style-type: none">Mise à jour des pays supportés.Mise à jour des opérations supportées
1.0	Lyra Collect	17/09/2019	Version initiale

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

2. PRÉSENTATION



Sofort est le moyen de paiement le plus répandu en Allemagne.

Basé sur le virement bancaire, il permet à l'acheteur d'être redirigé vers l'espace sécurisé de sa banque en ligne et de transférer la somme à régler sur le compte du marchand.

Le marchand reçoit une confirmation de paiement en temps réel et peut expédier la commande plus rapidement.

Sofort Banking couvre une large majorité de banques dans plusieurs pays d'Europe ce qui en fait un moyen de paiement incontournable si vous souhaitez développer votre activité en Europe.



Devises supportées

- EUR



Pays supportés

- Allemagne
- Belgique
- Pays-Bas
- Autriche
- Espagne
- Italie



Informations complémentaires

- Le débit est immédiat (pas de délai de capture).
- La validation des transactions est automatique (pas de validation manuelle).
- Il n'y a pas d'envoi de fichier de remise à l'acquéreur.

3. INFORMATIONS TECHNIQUES

Valeurs du champ vads_card_brand	Devises supportées	Pays supportés	Durée de validité de l'autorisation	Cinématique de paiement
SOFORT_BANKING	EUR	AT;BE;DE;ES;IT;NL	0	Capture immédiate

Canaux de vente	
e-commerce	✓
m-commerce	✗
Paieement manuel	✗
Serveur Vocal Interactif	✗
Ordre de paiement par e-mail/SMS	✓
Ordre de paiement par WhatsApp	✓

Opération sur les transactions	
Annulation	✗
Remboursement	✓
Modification	✗
Validation	✗
Duplication	✗
Rapprochement manuel	✓

Type d'intégration	
Redirection	✓
Iframe	✗
Client JavaScript	✗
Formulaire de collecte de données	✓
MarketPlace	✗
API Web Services	✗
SDK Mobile	✗
Back Office	✗
WhatsApp	✗

Typologie de paiement	
Paieement immédiat	✓
Paieement différé	✗
Paieement en plusieurs fois	✗
Paieement par abonnement	✗
Paieement par fichier (alias ou par lot)	✗
Paieement 1 clic	✗
Paieement par wallet	✗

Divers	
Restitution dans les journaux	✓
Rapprochement des transactions	✓
Rapprochement des impayés	✓
Tentatives de paiement supplémentaires	✗

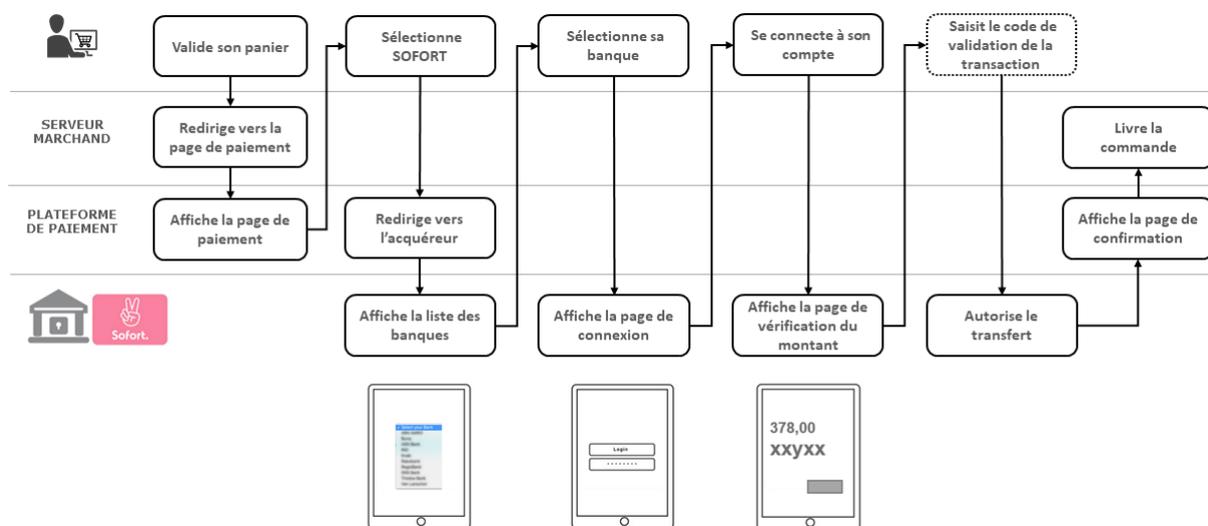
4. PRÉREQUIS

Pour activer le moyen de paiement Sofort:

1. Contactez l'administration des ventes.
2. Complétez et renvoyez les documents **KYC** et **Merchant Registration Form**.
3. Une fois l'ensemble des documents validés, le moyen de paiement Sofort sera activé sur votre boutique.

5. CINÉMATIQUE DE PAIEMENT

Ci-dessous le déroulement d'un paiement via Sofort:



Remarque:

Si les champs obligatoires n'ont pas été fournis (voir chapitre **Créer une demande de paiement Sofort**, une page intermédiaire est proposée à l'acheteur pour lui permettre de renseigner ses informations.

6. RAPPROCHEMENT DES TRANSACTIONS

Les transactions Sofort sont supportées par les services suivants:

- Rapprochement visuel des transactions,
- Rapprochement visuel des impayés,
- Journal de rapprochement bancaire,
- Journal de rapprochement des impayés.

Si vous souhaitez activer ou obtenir plus de détails sur ces services, contactez l'administration des ventes.

7. ÉTABLIR LE DIALOGUE AVEC LA PLATEFORME DE PAIEMENT

Le dialogue avec la plateforme de paiement est décrit dans le *Guide d'implémentation API Formulaire* disponible sur le site documentaire.

Le dialogue entre le site marchand et la plateforme de paiement s'effectue par un échange de données.

Pour créer un paiement, ces données sont envoyées au moyen d'un formulaire HTML via le navigateur de l'acheteur.

A la fin du paiement, le résultat est transmis au site marchand de deux manières :

- automatiquement au moyen de notifications appelées URL de notification instantanée (également appelée IPN pour Instant Payment Notification).
- par le navigateur lorsque l'acheteur clique sur le bouton pour revenir au site marchand.

Pour assurer la sécurité des échanges, les données sont signées au moyen d'une clé connue uniquement du marchand et de la plateforme de paiement.

8. CONFIGURER LES NOTIFICATIONS

Plusieurs types de notifications sont mises à disposition dans le Back Office Expert.

- Appel URL de notification
- E-mail envoyé au marchand
- E-mail envoyé à l'acheteur
- SMS envoyé au marchand
- SMS envoyé à l'acheteur

Elles permettent de gérer les événements (paiement accepté, abandon par l'acheteur, annulation par le marchand, validation par le marchand...) qui généreront l'envoi d'une notification à destination du site marchand, du marchand ou de l'acheteur.



Les notifications de type Appel URL de notification sont les plus importantes car elles représentent l'unique moyen fiable pour le site marchand d'obtenir le résultat d'un paiement.

Si la plateforme n'arrive pas à joindre l'URL de votre page, alors un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée.

Il contient :

- Le code HTTP de l'erreur rencontrée
- Des éléments d'analyse en fonction de l'erreur
- Ses conséquences
- La procédure à suivre depuis le Back Office Expert pour renvoyer la requête vers l'URL déjà définie.

Pour accéder à la gestion des règles de notification :

1. Connectez-vous à votre Back Office Marchand disponible à cette adresse :
<https://secure.lyra.com/portal/>
2. Cliquez sur le bouton **Autres actions** pour accéder au Back Office Expert.
3. Allez dans le menu **Paramétrage > Règles de notifications**.

Activée	Libellé
✓	URL de notification à la fin du paiement
✗	URL de notification sur une opération provenant du Back Office
✗	URL de notification sur autorisation par batch
✗	URL de notification à la création d'un abonnement
✗	URL de notification sur modification par batch
✗	URL de notification sur annulation

8.1. Configurer la notification à la fin du paiement

Cette règle permet de notifier le site marchand dans les cas suivants :

- Paiement accepté

- Paiement refusé
- Paiement en attente d'autorisation (l'analyse du dossier est en cours)

Cette notification est indispensable pour communiquer le résultat d'une demande de paiement.

Elle informera le site marchand du résultat du paiement même si l'acheteur ne clique pas sur le bouton Retour à la boutique.

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification à la fin du paiement**.
2. Sélectionnez **Gérer la règle**.
3. Dans la section **Paramétrage général**, renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec**.
Pour spécifier plusieurs adresses e-mails, séparez-les par un point-virgule.
4. Cochez la case **Rejeu automatique en cas d'échec** si vous souhaitez autoriser la plateforme à renvoyer automatiquement la notification en cas d'echec, et ce, jusqu'à 4 fois.
5. Dans la section **URL de notification de l'API formulaire V1, V2**, renseignez l'URL de votre page dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** si vous souhaitez recevoir les notifications au format API Formulaire.
6. Sauvegardez vos modifications.

8.2. Configurer la notification sur modification par batch

Dans certains cas, il est possible que le résultat final du paiement ne soit pas disponible lorsque l'acheteur retourne sur le site marchand.

Le paiement est alors créé avec un statut **En attente d'autorisation**.

Un mécanisme automatique permet de récupérer le statut final et de mettre à jour la transaction.

Afin d'être notifié du statut final, vous devez activer la règle de notification sur modification par batch :

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification sur modification par batch**.
2. Sélectionnez **Gérer la règle**.
3. Dans la section **Paramétrage général**, renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec**.
Pour spécifier plusieurs adresses e-mails, séparez-les par un point-virgule.
4. Cochez la case **Rejeu automatique en cas d'échec** si vous souhaitez autoriser la plateforme à renvoyer automatiquement la notification en cas d'echec, et ce, jusqu'à 4 fois.
5. Dans la section **URL de notification de l'API formulaire V1, V2**, renseignez l'URL de votre page dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** si vous souhaitez recevoir les notifications au format API Formulaire.
6. Dans la section **URL de notification de l'API REST**, renseignez l'URL de votre page dans les champs **URL cible de l'IPN à appeler en mode TEST** et **URL cible de l'IPN à appeler en mode PRODUCTION** si vous utilisez le client JavaScript.
7. Sauvegardez vos modifications.

8. Activez la règle, en effectuant un clic droit sur **URL de notification sur modification par batch** et en sélectionnant **Activer la règle**.

9. GÉNÉRER UN FORMULAIRE DE PAIEMENT

Pour générer une demande de paiement, vous devez construire un formulaire HTML comme suit :

```
<form method="POST" action="https://secure.lyra.com/vads-payment/">
  <input type="hidden" name="parametre1" value="valeur1" />
  <input type="hidden" name="parametre2" value="valeur2" />
  <input type="hidden" name="parametre3" value="valeur3" />
  <input type="hidden" name="signature" value="signature"/>
  <input type="submit" name="payer" value="Payer"/>
</form>
```

Il contient :

- Les éléments techniques suivants :
 - Les balises `<form>` et `</form>` qui permettent de créer un formulaire HTML.
 - L'attribut `method="POST"` qui spécifie la méthode utilisée pour envoyer les données.
 - L'attribut `action="https://secure.lyra.com/vads-payment/"` qui spécifie où envoyer les données du formulaire.
- Les données du formulaire :
 - L'identifiant de la boutique.
 - Les caractéristiques du paiement en fonction du cas d'utilisation.
 - Les informations complémentaires en fonction de vos besoins.
 - La signature qui assure l'intégrité du formulaire.

Ces données sont ajoutées au formulaire en utilisant la balise `<input>` :

```
<input type="hidden" name="parametre1" value="valeur1" />
```

Pour valoriser les attributs `name` et `value`, référez-vous au **Dictionnaire de données** disponible également sur le site documentaire.

Toutes les données du formulaire doivent être encodées en **UTF-8**.

Les caractères spéciaux (accents, ponctuation, etc.) seront ainsi correctement interprétés par la plateforme de paiement. Dans le cas contraire, le calcul de signature sera erroné et le formulaire sera rejeté.

- Le bouton **Payer** pour envoyer des données :

```
<input type="submit" name="payer" value="Payer"/>
```

Des cas d'utilisation sont présentés dans les chapitres suivants. Ils vous permettront de construire votre formulaire de paiement en fonction de vos besoins.

Le tableau suivant vous donne des indications sur les différents formats que vous pourrez rencontrer lors de la construction de votre formulaire.

Notation	Description
a	Caractères alphabétiques (de 'A' à 'Z' et de 'a' à 'z')
n	Caractères numériques
s	Caractères spéciaux
an	Caractères alphanumériques
ans	Caractères alphanumériques et spéciaux (à l'exception de "<" et ">")
3	Longueur fixe de 3 caractères
..12	Longueur variable jusqu'à 12 caractères
json	<p>JavaScript Object Notation.</p> <p>Objet contenant des paires de clé/valeur séparées par une virgule.</p> <p>Il commence par une accolade gauche "{" et se termine par une accolade droite "}".</p> <p>Chaque paire clé/valeur contient le nom de la clé entre double-quotes suivi par ":", suivi par une valeur.</p> <p>Le nom de la clé doit être alphanumérique.</p> <p>La valeur peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une chaîne de caractères (dans ce cas elle doit être encadrée par des doubles-quotes) • un nombre • un objet • un tableau • un booléen • vide <p>Exemple : {"name1":45,"name2":"value2", "name3":false}</p>
bool	Booléen. Peut prendre la valeur true ou false .
enum	Caractérise un champ possédant un nombre fini de valeurs. La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ.
liste d'enum	Liste de valeurs séparées par un ";" La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ. Exemple : vads_available_languages=fr;en
map	<p>Liste de paires clé/valeur séparées par un ";"</p> <p>Chaque paire clé/valeur contient le nom de la clé suivi par "=", suivi par une valeur.</p> <p>La valeur peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une chaîne de caractères • un booléen • un objet json • un objet xml <p>La liste des valeurs possibles pour chaque paire de clé/valeur est donnée dans la définition du champ.</p> <p>Exemple : vads_theme_config=SIMPLIFIED_DISPLAY=true;RESPONSIVE_MODEL=Model_1</p>

9.1. Créer une demande de paiement Sofort

1. Utilisez l'ensemble des champs présents dans le tableau ci-après pour construire votre formulaire de paiement.

Nom du champ	Description	Format	Valeur
vads_payment_cards	Permet de forcer le type de carte à utiliser. Laissez vide pour laisser le choix à l'acheteur parmi tous les moyens de paiement éligibles (en fonction de la devise, du montant minimum ou maximum, des contraintes techniques) associés à la boutique .	enum	<ul style="list-style-type: none"> • SOFORT_BANKING pour appeler directement le bouton de paiement Sofort. • VISA;SOFORT_BANKING pour proposer le choix entre VISA et Sofort.
vads_page_action	Action à réaliser	enum	PAYMENT
vads_amount	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire (le centime pour l'euro)	n..12	Ex : 4525 pour 45,25 EUR
vads_ctx_mode	Mode de communication avec la plateforme de paiement	enum	TEST ou PRODUCTION
vads_currency	Code numérique de la monnaie à utiliser pour le paiement, selon la norme ISO 4217 (code numérique)	n3	Valeur possible: <ul style="list-style-type: none"> • 978 (EUR)
vads_action_mode	Mode d'acquisition des données du moyen de paiement	enum	INTERACTIVE
vads_cust_email	Adresse e-mail de l'acheteur	ans..150	Ex : abc@example.com
vads_cust_country	Code pays suivant la norme ISO 3166 alpha-2	a2	Valeurs possibles: <ul style="list-style-type: none"> • AT • BE • DE • ES • IT • NL
vads_cust_first_name	Prénom	ans..63	Ex : Laurent
vads_cust_last_name	Nom	ans..63	Ex : Durant
vads_payment_config	Type de paiement	enum	SINGLE
vads_site_id	Identifiant de la boutique	n8	Ex : 12345678
vads_trans_date	Date et heure du formulaire de paiement dans le fuseau horaire UTC	n14	Respectez le format AAAAMMJJHHMMSS Ex : 20200101130025
vads_trans_id	Numéro de la transaction. Doit être unique sur une même journée (de 00:00:00 UTC à 23:59:59 UTC). Attention : ce champ n'est pas sensible à la casse.	an6	Ex : xrT15p
vads_version	Version du protocole d'échange avec la plateforme de paiement	enum	V2

2. Ajoutez les champs optionnels en fonction de vos besoins (voir chapitre **Utiliser des fonctions complémentaires** du [Guide d'implémentation API Formulaire](#)).
3. Calculez la valeur du champ **signature** en utilisant l'ensemble des champs de votre formulaire, dont le nom commence par **vads_** (voir chapitre **Calculer la signature** du [Guide d'implémentation API Formulaire](#) disponible sur notre site documentaire).

10. ENVOYER LA DEMANDE DE PAIEMENT

Pour chaque transaction, l'acheteur doit être redirigé vers la page de paiement afin de finaliser son achat. Son navigateur doit transmettre les données du formulaire de paiement.

10.1. Rediriger l'acheteur vers la page de paiement

L'URL de la plateforme de paiement est la suivante :

<https://secure.lyra.com/vads-payment/>

Exemple de paramètres envoyés à la plateforme de paiement:

```
<form method="POST" action="https://secure.lyra.com/vads-payment/">
<input type="hidden" name="vads_action_mode" value="INTERACTIVE" />
<input type="hidden" name="vads_amount" value="2990" />
<input type="hidden" name="vads_ctx_mode" value="TEST" />
<input type="hidden" name="vads_currency" value="978" />
<input type="hidden" name="vads_cust_country" value="DE" />
<input type="hidden" name="vads_cust_email" value="me@example.com" />
<input type="hidden" name="vads_cust_first_name" value="John" />
<input type="hidden" name="vads_cust_last_name" value="Doe" />
<input type="hidden" name="vads_cust_phone" value="+33102030405" />
<input type="hidden" name="vads_page_action" value="PAYMENT" />
<input type="hidden" name="vads_payment_cards" value="SOFORT_BANKING" />
<input type="hidden" name="vads_payment_config" value="SINGLE" />
<input type="hidden" name="vads_site_id" value="12345678" />
<input type="hidden" name="vads_trans_date" value="20190710101407" />
<input type="hidden" name="vads_trans_id" value="362812" />
<input type="hidden" name="vads_version" value="v2" />
<input type="hidden" name="signature" value="NM25DPLKEbtGEHCDHn8MBT4ki6aJI/ODaWhCzCnAfvY=" />
<input type="submit" name="payer" value="Payer"/>
</form>
```

10.2. Gérer les erreurs

Si la plateforme détecte une anomalie lors de la réception du formulaire, un message d'erreur sera affiché et l'acheteur ne pourra pas procéder au paiement.

En mode TEST

Le message indique l'origine de l'erreur et propose un lien vers la description du code erreur pour vous aider à identifier les causes possibles.

En mode PRODUCTION

Le message indique simplement à l'acheteur qu'un problème technique est survenu.

Dans les deux cas, le marchand reçoit un e-mail d'avertissement.

Il contient :

- l'origine de l'erreur,
- un lien vers les causes possibles pour ce code d'erreur pour faciliter le diagnostic,
- l'ensemble des champs contenus dans le formulaire.

Une description des codes d'erreur avec leurs causes possibles est disponible sur notre site.

<https://docs.lyra.com/fr/collect/error-code/error-00.html>

Codes d'erreur spécifiques au moyen de paiement SOFORT_BANKING :

Code	Message	Description de l'erreur
10104	UNAVAILABLE_PAYMENT_METHOD	Le type carte SOFORT_BANKING n'est pas activé sur votre contrat.
10124	CURRENCY_NOT_SUPPORTED	Aucun type carte ne supporte la devise demandée.
10197	LYRA_COLLECT_METHOD_NOT_AVAILABLE_IN_COUNTRY	Aucun type carte ne supporte le pays demandé.
10196	LYRA_COLLECT_SOFORT_MIN_AMOUNT_NOT_REACHED	Le montant transmis est trop faible pour un paiement SOFORT.

11. ANALYSER LE RÉSULTAT DU PAIEMENT

L'analyse du résultat du paiement est décrite dans le *Guide d'implémentation API Formulaire* disponible sur notre site documentaire (<https://docs.lyra.com/fr/>).

Dans ce document, seul le traitement des données spécifiques à la réponse d'un paiement Sofort est abordé.

11.1. Traiter les données de la réponse

Ci-dessous un exemple d'analyse pour vous guider pas à pas lors du traitement des données de la réponse.

1. Identifiez la commande en récupérant la valeur du champ **vads_order_id** si vous l'avez transmise dans le formulaire de paiement.

Vérifiez que le statut de la commande n'a pas déjà été mis à jour.

2. Récupérez le résultat du paiement transmis dans le champ **vads_trans_status**.

Sa valeur vous permet de définir le statut de la commande.

VALEUR	DESCRIPTION
CAPTURED	Remisée La transaction est acceptée. Elle est visible dans l'onglet Transactions remisées. Le débit est immédiat (pas d'envoi de fichier de remise à l'acquéreur).
REFUSED	Refusée La transaction est refusée. Consultez le chapitre suivant pour obtenir plus de détail sur le refus du paiement.
WAITING_AUTHORISATION	En attente d'autorisation Ce statut est utilisé lorsque le statut du paiement n'est pas connu au moment où l'acheteur est redirigé vers la plateforme de paiement. Ce statut est temporaire. La plateforme de paiement interroge l'acquéreur plusieurs fois par jour afin de synchroniser le statut du paiement. Dans de rares cas, l'obtention du statut final peut prendre plusieurs jours. Au bout de 7 jours sans confirmation de paiement de la part de l'acquéreur, la plateforme refuse automatiquement le paiement.  Si le marchand a activé la règle de notification E-mail de confirmation de paiement à destination de l'acheteur , ce dernier reçoit un mail de confirmation d'enregistrement de sa demande de paiement. Ce mail n'est pas une preuve de paiement et ne doit pas être confondu avec l'e-mail de confirmation de paiement.

3. Récupérez le champ **vads_trans_uid** contenant la référence unique de la transaction générée par le serveur de paiement.

4. Récupérez la valeur du champ **vads_trans_date** pour identifier la date du paiement.

5. Récupérez le montant et la devise utilisée. Pour cela, récupérez les valeurs des champs suivants:

Nom du champ	Description
vads_amount	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire.
vads_currency	Code numérique de la devise utilisée pour le paiement.
vads_change_rate	Taux de change utilisé pour calculer le montant réel du paiement (voir vads_effective_amount).
vads_effective_amount	Montant du paiement dans la devise réellement utilisée pour effectuer la remise en banque.

Nom du champ	Description
vads_effective_currency	Code numérique de la devise dans laquelle la remise en banque sera effectuée.

Tableau 1 : Analyse du montant et de la devise utilisée

6. Récupérez les données du moyen de paiement utilisé pour le paiement en analysant les champs suivants :

Nom du champ	Description
vads_card_brand	Moyen de paiement utilisé. Valorisé à : SOFORT_BANKING
vads_acquirer_network	Code du réseau acquéreur. Valorisé à : LYRA_COLLECT_PPRO

7. Récupérez toutes les informations concernant le détail de la commande, le détail de l'acheteur et le détail de la livraison.

Ces données sont présentes dans la réponse que si elles ont été envoyées dans le formulaire de paiement.

Leur valeur est identique à celle soumise dans le formulaire.

8. Procédez à la mise à jour de la commande.

11.2. Analyser le résultat de la demande d'autorisation

Le résultat de l'autorisation est transmis dans le champ **vads_auth_result**.

Ce champ est valorisé à:

- **0** lorsque le paiement est réalisé avec succès,
- une des valeurs ci-dessous lorsque le paiement est refusé:

Codes	Description	Commentaire
1010	Erreur inconnue	
1011	Données incorrectes	Cas possibles et non exhaustifs : <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de porteur invalide • CVV invalide • Date d'expiration invalide • Pays de l'acheteur invalide • Devise de la transaction invalide
1012	Abandon utilisateur	
1013	Expiré	Cas possible et non exhaustif : <ul style="list-style-type: none"> • Session expirée
1014	Erreur technique acquéreur	Contactez le support technique.
1016	Annulé chez l'acquéreur	Cas possibles et non exhaustifs : <ul style="list-style-type: none"> • module de gestion de risques • échec authentification acheteur

12. EFFECTUER UN REMBOURSEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND

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

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

2. Sélectionnez la transaction.

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

3. Affichez le **menu contextuel**.

Cliquez sur l'icône .

4. Cliquez sur le bouton **Rembourser**. La boîte de dialogue **Demander le remboursement de cette transaction** s'affiche.

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

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

Une 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.

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

13. OBTENIR DE L'AIDE

Vous cherchez de l'aide? Consultez notre FAQ sur notre site

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

Pour toute question technique ou demande d'assistance, contactez [le support technique](#).

Pour faciliter le traitement de vos demandes, il vous sera demandé de communiquer votre code client (Exemple : **CLXXXXX**, **MKXXXXX** ou **AGXXXXX**).

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