



**SOLUTION COLLECT**

# **Ajouter le bouton de paiement Multibanco**

## **Guide d'implémentation**

Version du document 1.2

# Sommaire

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

# 1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

---

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.2	Lyra Collect	24/01/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modification de la description du statut CAPTURED.</li><li>• Mise à jour des Informations complémentaires.</li><li>• Intégration via iframe non supportée.</li></ul>
1.1	Lyra Collect	30/09/2019	Mise à jour des opérations disponibles.
1.0	Lyra Collect	18/09/2019	Version initiale

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

## 2. OBTENIR DE L'AIDE

---

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

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

Pour toute question technique ou demande d'assistance, nos services sont disponibles du lundi au vendredi de 9h à 18h

par téléphone au :

**0811900475**

Service 0,06 € / min  
+ prix appel

par e-mail :

[support-ecommerce@lyra-collect.com](mailto:support-ecommerce@lyra-collect.com)

et via votre Back Office Expert, menu **Aide** > **Contacteur le support**

Pour faciliter le traitement de vos demandes, il vous sera demandé de communiquer votre identifiant de boutique (numéro à 8 chiffres) .

## 3. PRÉSENTATION

---



Multibanco est le moyen de paiement le plus répandu au Portugal.

Basé sur un système de coupon à éditer depuis le site marchand, l'acheteur peut valider son achat sur le réseau de distributeurs de billets Multibanco ou depuis sa banque en ligne en saisissant les informations présentes sur le coupon.

L'acheteur a 7 jours pour valider son achat. Passé ce délai, le paiement est considéré comme refusé.



### Devises supportées

- EUR



### Pays supporté

- Portugal



### 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.

## 4. INFORMATIONS TECHNIQUES

---

Informations importantes relatives à l'ajout de ce moyen de paiement :

- **Type d'intégration**

Uniquement disponible via une intégration par formulaire de paiement en redirection.

- **Durée de validité de l'autorisation**

7 jours

- **Code du réseau**

LYRA\_COLLECT\_PPPO

- **Valeur du champ vads\_card\_brand**

MULTIBANCO

- **Devises supportées**

EUR

- **Pays supportés**

PT

- **Opérations disponibles sur les transactions**

- Remboursement (total et partiel)
- Rapprochement bancaires et impayés

- **Restrictions**

Ce moyen de paiement ne supporte pas les fonctionnalités suivantes:

- Intégration par iframe
- Paiement en n fois
- Tokénisation et paiement par alias
- Paiement récurrent
- Paiement manuel
- Duplication des transactions
- Modification des transactions
- Validation des transactions

## 5. PRÉREQUIS

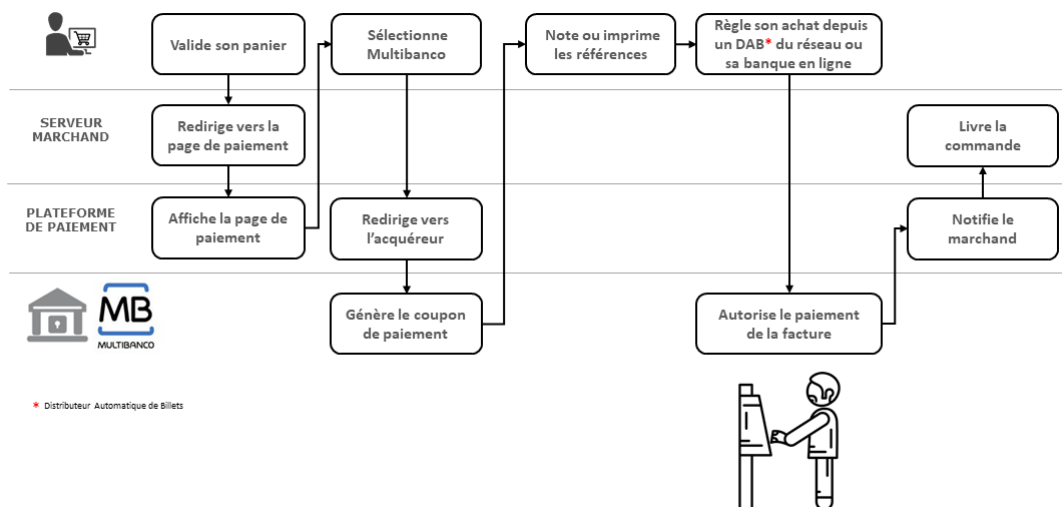
---

Pour activer le moyen de paiement Multibanco:

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

## 6. CINÉMATIQUE DE PAIEMENT

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



### Remarque:

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



## 7. RAPPROCHEMENT DES TRANSACTIONS

---

Les transactions Multibanco 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 le Middle Office.

## 8. 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.

## 9. 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 évènements (paiement accepté, abandon par l'acheteur, annulation par le marchand, validation par le marchand...) qui génèreront 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.**

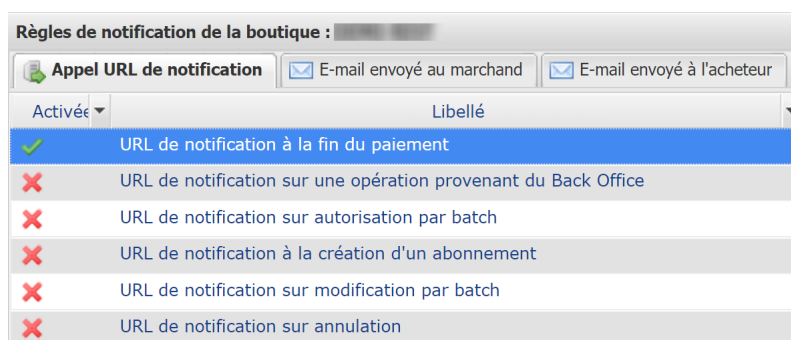
Si la plateforme n'arrive pas à joindre l'URL de votre page, alors un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée.

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 plus haut.

Pour accéder à la gestion des règles de notification :

Allez dans le menu : **Paramétrage > Règles de notifications.**



### 9.1. Configurer la notification à la fin du paiement

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

- Paiement accepté
- Paiement refusé

**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. 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.

## 9.2. 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**.

## 10. 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** qui va permettre l'envoi 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"> <li>• une chaîne de caractères (dans ce cas elle doit être encadrée par des doubles-quotes)</li> <li>• un nombre</li> <li>• un objet</li> <li>• un tableau</li> <li>• un booléen</li> <li>• vide</li> </ul> <p>Exemple: { "name1":45, "name2":"value2", "name3":false }</p>
enum	<p>Caractérise un champ possédant un nombre fini de valeurs.</p> <p>La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ.</p>
liste d'enum	<p>Liste de valeurs séparées par un " ; ".</p> <p>La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ.</p> <p>Exemple: vads_payment_cards=VISA;MASTERCARD</p>
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"> <li>• une chaîne de caractères</li> <li>• un booléen</li> <li>• un objet json</li> <li>• un objet xml</li> </ul> <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>

## 10.1. Créer une demande de paiement Multibanco

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

Nom du champ	Description	Format	Valeur
<b>vads_payment_cards</b>	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"><li>• <b>MULTIBANCO</b> pour appeler directement le bouton de paiement Multibanco.</li><li>• <b>VISA;MULTIBANCO</b> pour proposer le choix entre VISA et Multibanco.</li></ul>
<b>vads_page_action</b>	Action à réaliser	enum	<b>PAYMENT</b>
<b>vads_amount</b>	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire (le centime pour l'euro)	n..12	Ex : 3000 pour 30,00 EUR
<b>vads_ctx_mode</b>	Mode de communication avec la plateforme de paiement	enum	<b>TEST</b> ou <b>PRODUCTION</b>
<b>vads_currency</b>	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"><li>• <b>978</b> (EUR)</li></ul>
<b>vads_action_mode</b>	Mode d'acquisition des données du moyen de paiement	enum	<b>INTERACTIVE</b>
<b>vads_cust_email</b>	Adresse e-mail de l'acheteur	ans..150	Ex: abc@example.com
<b>vads_cust_country</b>	Code pays suivant la norme ISO 3166 alpha-2	a2	Valeur possible: <b>PT</b>
<b>vads_cust_first_name</b>	Prénom	ans..63	Ex: Laurent
<b>vads_cust_last_name</b>	Nom	ans..63	Ex: Durant
<b>vads_payment_config</b>	Type de paiement	enum	<b>SINGLE</b>
<b>vads_site_id</b>	Identifiant de la boutique	n8	Ex : 12345678
<b>vads_trans_date</b>	Date et heure du formulaire de paiement dans le fuseau horaire UTC	n14	Respectez le format AAAAMMJJhhmmss Ex : 20191201130025
<b>vads_trans_id</b>	Numéro de la transaction	an6	Ex : xrT15p
<b>vads_version</b>	Version du protocole d'échange avec la plateforme de paiement	enum	<b>V2</b>

2. Ajoutez les champs optionnels en fonction de vos besoins (voir chapitre **Utiliser des fonctions complémentaires** du *Guide d'implémentation API Formulaire* disponible sur notre site documentaire).
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).

## 11. 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.

### 11.1. 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="PT" />
<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="MULTIBANCO" />
<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>
```

### 11.2. 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://lyra.com/doc/fr/collect/error-code/error-00.html>



Codes d'erreur spécifiques au moyen de paiement MULTIBANCO :

Code	Message	Description de l'erreur
142	PAYMENT_CARD_LYRA_COLLECT_NOT_AVAILABLE_CURRENCY	Aucun type carte ne supporte la devise demandée.
144	PAYMENT_CARD_LYRA_COLLECT_COUNTRY_COVERAGE	Aucun type carte ne supporte le pays demandé.
152	PAYMENT_CARD_LYRA_COLLECT_AMOUNT_NOT_ALLOWED	Le montant transmis est trop faible.

## 12. 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://lyra.com/doc/fr/>).

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

### 12.1. 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
<b>CAPTURED</b>	<b>Remisée</b> 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).
<b>REFUSED</b>	<b>Refusée</b> La transaction est refusée. Consultez le chapitre suivant pour obtenir plus de détail sur le refus du paiement.
<b>WAITING_AUTHORISATION</b>	<b>En attente d'autorisation</b> En attente de la réponse de l'acquéreur.

3. Récupérez la référence du paiement transmise dans le champ **vads\_trans\_id**.

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
<b>vads_amount</b>	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire.
<b>vads_currency</b>	Code numérique de la devise utilisée pour le paiement.
<b>vads_change_rate</b>	Taux de change utilisé pour calculer le montant réel du paiement (voir <b>vads_effective_amount</b> ).
<b>vads_effective_amount</b>	Montant du paiement dans la devise réellement utilisée pour effectuer la remise en banque.
<b>vads_effective_currency</b>	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 le moyen de paiement utilisé pour le paiement en analysant le champ **vads\_card\_brand**.

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.

## 12.2. 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
<b>1010</b>	Erreur inconnue	
<b>1011</b>	Données incorrectes	Cas possibles et non exhaustifs : <ul style="list-style-type: none"><li>• Numéro de porteur invalide</li><li>• CVV invalide</li><li>• Date d'expiration invalide</li><li>• Pays de l'acheteur invalide</li><li>• Devise de la transaction invalide</li></ul>
<b>1012</b>	Abandon utilisateur	
<b>1013</b>	Expiré	Cas possible et non exhaustif : <ul style="list-style-type: none"><li>• Session expirée</li></ul>
<b>1014</b>	Erreur technique acquéreur	Contactez le support technique.
<b>1016</b>	Annulé chez l'acquéreur	Cas possibles et non exhaustifs : <ul style="list-style-type: none"><li>• module de gestion de risques</li><li>• échec authentification acheteur</li></ul>

## 13. EFFECTUER UN REMBOURSEMENT DEPUIS LE BACK OFFICE EXPERT

---

Ce moyen de paiement supporte le remboursement partiel et total d'une transaction remise.

Pour effectuer un remboursement:

1. Effectuez un clic droit sur une transaction à rembourser.
2. Sélectionnez **Effectuer un remboursement** dans le menu contextuel.

La boîte de dialogue **Remboursement de la transaction** s'affiche.

3. Saisissez le montant à rembourser.

4. Cliquez sur **Rembourser**.

Le détail de cette opération s'affiche.

Le remboursement est mis en attente jusqu'à sa validation par le Middle Office.

Consultez vos journaux de réconciliation bancaire ou le statut du remboursement depuis votre Back Office Expert.