



SOLUTION COLLECT

Intégration du module de paiement pour la plateforme Shopify

Sommaire

1. NOTES DE VERSION.....	3
2. FONCTIONNALITÉS DU MODULE.....	4
3. A LIRE ABSOLUMENT AVANT D'ALLER PLUS LOIN.....	5
4. FONCTIONNALITÉS DU PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS.....	6
5. PRÉREQUIS.....	7
6. INSTALLATION ET PARAMÉTRAGE DU MODULE DE PAIEMENT.....	8
6.1. Note aux utilisateurs de PayPal.....	8
Créer un compte PayPal Professionnel.....	8
Paramétrer votre Back Office Expert pour utiliser PayPal.....	8
Gérer les habilitations.....	9
Associer un contrat PayPal à une boutique.....	9
6.2. Installer le paiement standard.....	10
Ajout du module de paiement.....	10
Paramétrer le module de paiement.....	10
6.3. Installer le paiement en plusieurs fois.....	11
Configurer les options de paiement.....	11
Ajouter les modules de paiement.....	11
Paramétrer le module de paiement.....	12
6.4. Désactivation du module PayPal.....	12
7. FONCTIONNALITÉS DEPUIS LE BACK OFFICE SHOPIFY.....	13
7.1. Rembourser une commande.....	13
7.2. Annuler une commande.....	13
7.3. Valider un paiement.....	14
8. PARAMÉTRAGE DE L'URL DE NOTIFICATION.....	15
8.1. Configurer la notification à la fin du paiement.....	16
8.2. Configurer la notification sur modification par batch.....	17
9. PASSAGE D'UNE BOUTIQUE EN MODE PRODUCTION.....	18
10. OBTENIR DE L'AIDE.....	19

1. NOTES DE VERSION

Version	Date	Commentaire
1.2	18/02/2020	<u>Nouvelles fonctionnalités</u> <ul style="list-style-type: none">• Ajout du paiement en plusieurs fois.
1.1	02/10/2019	<u>Nouvelles fonctionnalités</u> <ul style="list-style-type: none">• Validation manuelle d'un paiement depuis le Back Office du CMS.• Annulation d'un paiement depuis le Back Office du CMS.• Remboursement partiel ou complet d'un paiement depuis le Back Office du CMS.• Modifier le montant d'un paiement depuis le Back Office du CMS.• Les statuts suivants sont désormais pris en compte: PRE_AUTHORIZED, ACCEPTED, WAITING_PAIMENT. <u>Correction de bug</u> <ul style="list-style-type: none">• Afin d'éviter un écart de montant, nous renvoyons la devise initiale lors d'un paiement avec conversion de devise.
1.0.5	06/09/2018	Création du document

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. FONCTIONNALITÉS DU MODULE

- Paiement comptant,
- paiement en plusieurs fois,
- paiement via PayPal,
- compatible avec Shopify,
- compatible multi langue,
- compatible multi devise,
- redirection automatique à la boutique à la fin d'un paiement: 0 seconde en cas de paiement accepté ou refusé. Cette durée n'est pas modifiable,
- remboursement total ou partiel d'un paiement depuis le Back Office du CMS,
- annuler un paiement depuis le Back Office du CMS,
- modifier le montant d'un paiement depuis le Back Office du CMS,
- valider un paiement depuis le Back Office du CMS,
- enregistrement systématique des commandes à la fin du paiement via une url silencieuse (url de notification).

3. A LIRE ABSOLUMENT AVANT D'ALLER PLUS LOIN

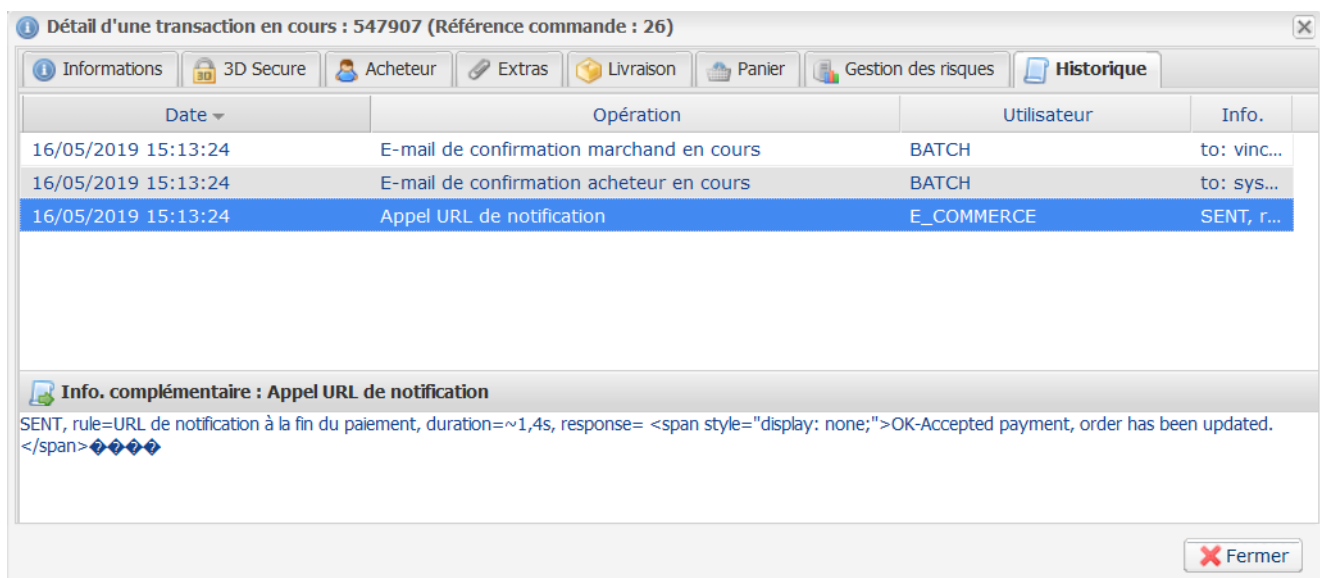
L'erreur la plus fréquente concerne l'URL de notification. L'URL de notification est le seul mécanisme permettant à la plateforme Lyra Collect de vous notifier de la fin du paiement. Le chapitre **Paramétrage de l'URL de notification** doit être lu avec attention et les indications données respectées. Il est indispensable de comprendre la différence entre l'url de notification et l'url retour qui n'est appelée que si l'acheteur clique sur retour boutique.

Erreurs fréquentes:

- Si votre boutique Shopify est en maintenance
- Si vous avez codé un .htaccess sur l'url de notification
- Si vous avez bloqué les adresses IP de la plateforme de paiement
- Si vous n'avez pas codé 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

4. FONCTIONNALITÉS DU PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS

Lors du premier paiement, une demande d'autorisation (si date de remise en banque est inférieure à date du jour + 6) du montant de la première échéance est réalisée. Vous n'avez donc pas la garantie que les échéances suivantes seront honorées. Pensez donc à surveiller que les paiements suivants seront bien autorisés.

A compter de l'échéance numéro 2, l'URL de notification n'est plus appelée, car Shopify ne gère pas une telle notification d'une commande déjà finalisée. Il ne sert à rien de rejouer l'URL de notification depuis le Back Office.

Il est cependant 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.

Fonctionnalité supplémentaire implémentée dans ce module.

La plateforme de paiement Lyra Collect permet dans le cas d'un paiement en plusieurs fois de choisir également le montant de la première échéance.

Exemple :

Pour un montant de 100 EUR en 3 fois, vous pouvez fixer le pourcentage du premier paiement à 50% du montant. Cela signifie donc que le montant de la première échéance sera de 50 EUR et que les deux autres seront de 25 EUR.

Affichage du moyen de paiement

Dans le paramétrage du module vous pouvez définir un montant minimum à partir duquel vous souhaitez proposer le paiement en plusieurs fois.

De même vous pouvez paramétrer un montant maximum à partir duquel vous ne souhaitez pas proposer le paiement en plusieurs fois.

Pour résumer vous devez définir une plage pour laquelle vous souhaitez proposer le montant en plusieurs fois.

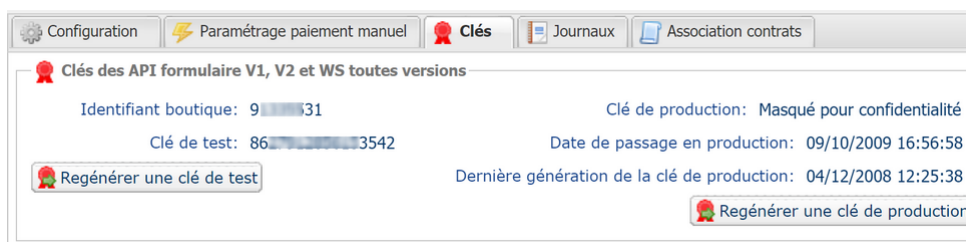
5. PRÉREQUIS

Pour les marchands qui souhaitent proposer le paiement par **PayPal**, merci de lire le chapitre **INSTALLATION ET PARAMÉTRAGE DU MODULE DE PAIEMENT** avec attention.

Avant de procéder à l'intégration du module de paiement, veuillez-vous assurer d'être en possession des éléments suivants :

- **Identifiant de votre boutique**
- **Clé de test ou de production**

L'identifiant de la boutique ainsi que les clés sont disponibles sur le Back Office Expert (Menu : **Paramétrage > Boutique > Clés**)



Pour rappel, votre Back Office Expert est disponible à cette adresse:

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

Cliquez sur Autres actions et connectez-vous à votre Back Office Expert.

6. INSTALLATION ET PARAMÉTRAGE DU MODULE DE PAIEMENT

6.1. Note aux utilisateurs de PayPal

Si vous souhaitez proposer le paiement par **PayPal**, vous devez vous rapprocher du service **Administration des ventes** et demander l'activation de l'option « **Paiement par PayPal** ».

Une fois l'option activée, vous devez suivre les étapes décrites aux chapitres suivants.

Créer un compte PayPal Professionnel

1. Si vous n'avez pas encore de compte PayPal en tant que marchand, vous devez en créer un depuis cette adresse :

<https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/merchant>

Vous devrez créer :

- un compte PayPal professionnel en mode Live pour accepter les paiements réels,
- un compte PayPal professionnel en mode Sandbox pour accepter paiements de test,
- un compte PayPal Particulier en mode Sandbox pour réaliser des paiements de test,

2. Sélectionnez la solution PayPal la plus adaptée aux besoins de votre activité.

A la fin de l'inscription, PayPal envoie un e-mail de confirmation d'inscription. Suivez la procédure pour valider votre inscription. Dans le cas contraire, votre contrat ne sera pas activé.

Paramétrer votre Back Office Expert pour utiliser PayPal

1. Cliquez sur le menu **Paramétrage > Société > onglet Contrats**.

2. Cliquez sur **Créer un contrat**.

3. Sélectionnez le type de contrat PayPal souhaité.

4. Saisissez votre **Identifiant PayPal**.

L'identifiant PayPal correspond à l'adresse e-mail utilisée lors de l'inscription sur le site PayPal.

5. Sélectionnez la devise.

Une seule devise par contrat.

Vous avez la possibilité d'accepter les paiements en multi devises sous certaines conditions. Veuillez consulter le chapitre **Gérer les paiements en multi devises**.

6. Cliquez sur **Suivant**.

7. Personnalisez les réglages relatifs aux contraintes de paiement :

- Remboursement autorisé
- Remboursement maximum
- Ecart maximum

8. Cliquez sur **Terminer**.

Gérer les habilitations

Pour recevoir des paiements sur votre compte PayPal, il est indispensable de donner des habilitations à la plateforme de paiement.

1. Cliquez sur le menu **Paramétrage > Société > onglet Contrats**.

2. Sélectionnez votre contrat PayPal.

Le détail du contrat PayPal s'affiche dans la partie inférieure de l'écran.

Associer un contrat PayPal à une boutique

Pour proposer le moyen de paiement PayPal sur votre page de paiement il faut associer le contrat PayPal à votre boutique. Deux possibilités sont mises à disposition :

- Depuis le menu **Paramétrage > Société > onglet Contrats**
- Depuis le menu **Paramétrage > Boutique > onglet Association contrats**

1. Cliquez sur le menu **Paramétrage > Société > onglet Contrats**.

2. Sélectionnez votre contrat PayPal.

Le détail du contrat PayPal s'affiche dans la partie inférieure de l'écran.

3. Cliquez sur le bouton **Associer à une boutique** (situé en bas de l'écran) pour associer le contrat à la boutique souhaitée.

4. Cochez la/les boutique(s) souhaitée(s) dans la boîte de dialogue.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

OU

1. Cliquez sur le menu **Paramétrage > Boutique > onglet Association contrats**.

2. Sélectionnez votre contrat PayPal dans la liste des contrats disponibles.

3. Cliquez sur le bouton **Associer** ou bien glissez-le vers la partie droite de l'écran **Contrats associés**.

4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

6.2. Installer le paiement standard

Ajout du module de paiement

1. Le pays de votre boutique Shopify doit être paramétré sur un des pays suivants: France.
2. L'ajout du module de paiement Lyra Collect s'effectue en cliquant depuis le lien suivant:

https://www.shopify.com/login?redirect=%2Fadmin%2Fauthorize_gateway%2F1052894

3. Saisissez ensuite votre identifiant et mot de passe Shopify pour vous connecter sur le panneau d'administration.
4. Cliquez sur le bouton **Installer le fournisseur de services de paiement** pour ajouter le module de paiement Lyra Collect.

Paramétrer le module de paiement

Dans le menu **Paramètres > Fournisseurs de services de paiement** de Shopify, cliquez sur le bouton **Choisir un moyen de paiement alternatif** puis sélectionnez Lyra.

Accès à la plateforme de paiement	
Shop ID	Indiquez l'identifiant boutique sur 8 chiffres, disponible sur votre Back Office (Menu: Paramétrage > Boutiques > Clés).
Key	Indiquez la clé disponible depuis votre Back Office (Menu: Paramétrage > Boutiques > Clés). Saisissez la clé de test si la case Activer le mode test est cochée dans la partie Mode test , sinon saisissez la clé de production. Attention cette clé de production n'est disponible qu'après avoir réalisé la phase de test.
Accepter des paiements	Ce champ permet d'afficher le visuel de cartes que vous souhaitez voir apparaître sur la page de sélection des méthodes de paiements. ATTENTION: Si vous utilisez les moyens de paiement PayPal , n'oubliez pas de cocher le logo PayPal .
Mode test	Cochez cette case si vous souhaitez activer le mode TEST . Le mode PRODUCTION n'est disponible qu'après avoir réalisé la phase de test. Le mode TEST est toujours disponible.

Une fois le paramétrage terminé, cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

6.3. Installer le paiement en plusieurs fois

Configurer les options de paiement

L'activation et le paramétrage des options de paiement s'effectue depuis le **Back Office Expert**:

1. Connectez-vous depuis votre **Back Office Expert**.
2. Allez dans le menu **Paramétrage > Boutique**.
3. Cliquez sur l'onglet **Paiement n fois Shopify**.
4. Si l'onglet **Paiement en n fois Shopify** n'est pas présent c'est que votre boutique ne possède pas la fonctionnalité **Paiement en N fois dans Shopify**. Rapprochez-vous de votre contact commercial pour en faire la demande.
5. Sélectionnez une ligne de votre choix pour configurer une option de paiement.
6. La partie paramétrage apparaît en bas de l'écran dans la zone **Paramétrage de l'option sélectionnée**.

Configuration	
Activée	Cochez la case pour activer l'option de paiement.
Intervalle (jours)	Période (en jours) entre chaque échéance.
Premier paiement	Montant de la première échéance, en pourcentage du montant. Exemple : Pour un montant de 100 EUR en 3 fois, vous pouvez fixer le pourcentage du premier paiement à 50% du montant. Cela signifie donc que le montant de la première échéance sera de 50 EUR et que les deux autres seront de 25 EUR. Pour 50% saisir 50 . Si vous souhaitez des montants identiques pour chaque échéances, laissez le champ vide.

Une fois le paramétrage terminé, cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

ATTENTION: L'ajout et le paramétrage du module de paiement doit également être effectué depuis votre boutique Shopify afin que le paiement en plusieurs fois soit fonctionnel.

Il est donc nécessaire de lire attentivement les deux parties suivantes.

Ajouter les modules de paiement

Cliquez sur l'URL ci-dessous pour ajouter le paiement en 3 fois:

https://www.shopify.com/login?redirect=%2Fadmin%2Fauthorize_gateway%2F1054603

Cliquez sur l'URL ci-dessous pour ajouter le paiement en 4 fois:

https://www.shopify.com/login?redirect=%2Fadmin%2Fauthorize_gateway%2F1054605

1. Le pays de votre boutique Shopify doit être paramétré sur un des pays suivants: France.
2. Saisissez ensuite votre identifiant et mot de passe Shopify pour vous connecter sur le panneau d'administration.
3. Cliquez sur le bouton **Installer le fournisseur de services de paiement** pour ajouter le module de paiement Lyra Collect.
4. Recommencez l'opération depuis la première étape si vous souhaitez installer l'autre option de paiement.

Paramétrer le module de paiement

Dans le menu **Paramètres > Fournisseurs de services de paiement** de Shopify, cliquez sur le bouton **Choisir un moyen de paiement alternatif** puis sélectionnez Lyra payment in x times.

Lyra Payment in 3 times correspond au paiement en 3 fois

Lyra Payment in 4 times correspond au paiement en 4 fois

Accès à la plateforme de paiement	
Shop ID	Indiquez l'identifiant boutique sur 8 chiffres, disponible sur votre Back Office (Menu: Paramétrage > Boutiques > Clés).
Key	Indiquez la clé disponible depuis votre Back Office (Menu: Paramétrage > Boutiques > Clés). Saisissez la clé de test si la case Activer le mode test est cochée dans la partie Mode test , sinon saisissez la clé de production. Attention cette clé de production n'est disponible qu'après avoir réalisé la phase de test.
Accepter des paiements	Ce champ permet d'afficher le visuel de cartes que vous souhaitez voir apparaître sur la page de sélection des méthodes de paiements.
Mode test	Cocher cette case si vous souhaitez activer le mode TEST . Le mode PRODUCTION n'est disponible qu'après avoir réalisé la phase de test. Le mode TEST est toujours disponible.

Une fois le paramétrage terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

6.4. Désactivation du module PayPal

Le module PayPal doit obligatoirement être désactivé si vous utilisez Lyra Collect.

Dans le menu **Paramètres > Fournisseurs de services de paiement** de Shopify sélectionnez **PayPal Express** dans la partie **PayPal**, puis cliquez sur le bouton **Désactiver**

7. FONCTIONNALITÉS DEPUIS LE BACK OFFICE SHOPIFY

7.1. Rembourser une commande

Depuis le Back Office Shopify, allez dans le menu **Commandes** puis cliquez sur la commande que vous souhaitez rembourser:

1. Cliquez sur le menu **Rembourser**.
2. Saisissez le montant de remboursement, puis cliquez sur le bouton **Rembourser**.

La commande remontera alors remboursé dans le Back Office Shopify.

Côté Lyra:

- Si le paiement a déjà été remis en banque, nous procéderons à un **remboursement**.
- Si le paiement n'a pas été remis en banque et que vous souhaitez rembourser une partie du paiement, nous procéderons à une **modification** du montant.
- Si le paiement n'a pas été remis en banque et que vous souhaitez rembourser la totalité du montant, nous procéderons à une **annulation** et le paiement ne sera jamais remis en banque.

7.2. Annuler une commande

Depuis le Back Office Shopify, allez dans le menu **Commandes** puis cliquez sur la commande que vous souhaitez annuler:

1. Cliquez sur le menu **Autres opérations > Annuler**.
2. Saisissez le montant, puis cliquez sur le bouton **Annuler**.

La commande remontera alors annulée dans le Back Office Shopify.

Côté Lyra:

- Si le paiement a déjà été remis en banque, nous procéderons à un **remboursement**.
- Si le paiement n'a pas été remis en banque et que vous souhaitez rembourser une partie du paiement, nous procéderons à une **modification** du montant.
- Si le paiement n'a pas été remis en banque et que vous souhaitez rembourser la totalité du montant, nous procéderons à une **annulation** et le paiement ne sera jamais remis en banque.

7.3. Valider un paiement

Votre boutique doit avoir les configurations suivantes pour créer des transactions en mode de validation manuelle:

- Dans le Back Office Expert allez dans **Paramétrage > Boutique** puis sélectionnez **Manuelle** comme **Mode de validation**.
- Dans le Back Office Shopify allez dans **Paramètres > Fournisseurs et services de paiement** puis sélectionnez **Saisir Manuellement le paiement pour les commandes** dans la partie **Saisie de paiement**.

Valider une commande

Depuis le Back Office Shopify, allez dans le menu **Commandes** puis cliquez sur la commande que vous souhaitez valider:

1. Cliquez sur le bouton **Saisir le paiement**.
2. Saisissez le montant, puis cliquez sur le bouton **Accepter**.

Si vous saisissez un montant inférieur, une **modification** sera également effectuée sur cette transaction.

8. PARAMÉTRAGE DE L'URL DE NOTIFICATION

Plusieurs types de notifications sont mises à disposition dans le Back Office Expert. Elles permettent de gérer les évènements (abandon par l'acheteur, annulation par le marchand, validation par le marchand...) qui génèreront un appel vers le site marchand et de configurer l'URL de la page à contacter.

Pour accéder à la gestion des règles de notification :

1. Connectez-vous à : <https://secure.lyra.com/portal/>.
2. Cliquez sur Autres actions et connectez-vous à votre Back Office Expert
3. Allez dans le menu : **Paramétrage > Règles de notifications.**

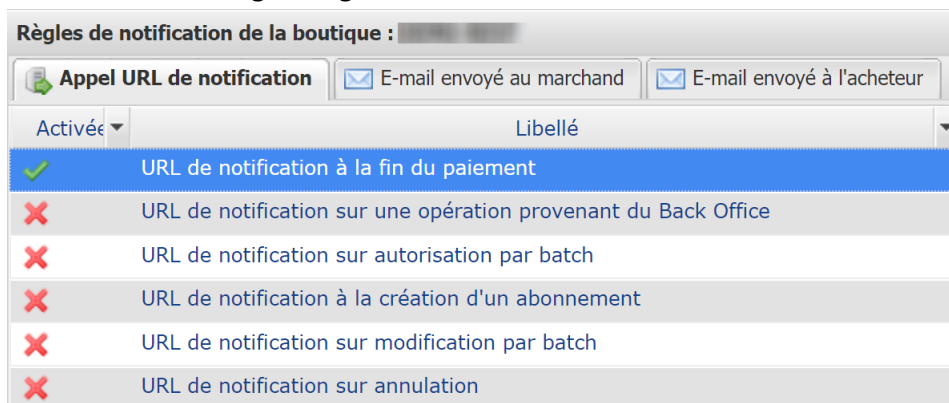


Image 1 : Règles de notification

Effectuez un **clic droit > Activer la règle** si une croix rouge est présente dans la colonne **Activée** des règles suivantes :

- URL de notification à la fin du paiement
- URL de notification sur modification par batch

8.1. Configurer la notification à la fin du paiement

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

Dans votre Back Office Expert, vous devez paramétrer une URL qui sera systématiquement appelée après un paiement. Elle informera le site marchand du résultat du paiement même si votre client n'a pas cliqué sur retour à la boutique.

Ce paramètre s'appelle URL de notification à la fin du paiement.

Pour paramétrer cette notification :

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification à la fin du paiement**.
2. Sélectionnez **Activer la règle**.
3. Effectuez à nouveau un clic droit sur **URL de notification à la fin du paiement**.
4. Sélectionnez **Gérer la règle**.
5. Renseignez dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** (partie **notification de l'API formulaire V1,V2**) l'URL :

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

6. Renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec**.
7. Pour spécifier plusieurs adresses e-mails, séparez-les par un point-virgule.
8. Configurez le **Rejeu automatique en cas d'échec**.

Cette option permet de renvoyer automatiquement la notification vers le site marchand en cas d'échec, et ce, jusqu'à 4 fois.

Une notification sera considérée en échec si le code retour HTTP renvoyé par le serveur marchand ne fait pas partie de la liste suivante: **200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 301, 302, 303, 307, 308**.

Le rejeu automatique ne s'applique pas aux notifications déclenchées manuellement depuis le Back Office Expert.

Les tentatives d'appel sont programmées à heures fixes toutes les 15 minutes (00, 15, 30, 45). Après chaque tentative infructueuse, un e-mail d'alerte est envoyé à l'adresse saisie précédemment.

9. Sauvegardez vos modifications.

8.2. Configurer la notification sur modification par batch

Il est recommandé d'activer cette notification pour les transactions **PayPal** afin de gérer le statut **UNDER_VERIFICATION**. Le site marchand sera ainsi prévenu de l'acceptation ou du refus de la part de PayPal.

Cette règle est **désactivée par défaut**.

Pour paramétrer cette notification :

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification sur modification par batch**.
2. Sélectionnez **Gérer la règle**.
3. Renseignez dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** (partie **notification de l'API formulaire V1, V2**) l'URL :
`https://secure.lyra.com/vads-payment/shopify.callback.a`
4. Renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec**.
5. Pour spécifier plusieurs adresses e-mails, séparez-les par un point-virgule.
6. Configurez le **Rejeu automatique en cas d'échec**.
Cette option permet de renvoyer automatiquement la notification vers le site marchand en cas d'échec, et ce, jusqu'à 4 fois.
7. Sauvegardez vos modifications.
8. Activez la règle, en effectuant un clic droit sur **URL de notification sur modification par batch** et sélectionnez **Activer la règle**.

9. PASSAGE D'UNE BOUTIQUE EN MODE PRODUCTION

Après la réception du mail vous informant la création de la boutique dans l'environnement de production, vous pouvez paramétrer la méthode de paiement en suivant les étapes ci-dessous :

- Récupérez l'identifiant boutique et la clé de production disponible dans le Back Office Expert (**Paramétrage > Boutique > Clés**).
- Dans les paramètres de configuration du module :
 - Remplacez l'identifiant boutique.
 - Modifiez le champ **Clé en mode production**.
 - Sélectionnez le mode PRODUCTION.
 - Sauvegardez les modifications.
- Assurez-vous d'avoir renseigné l'URL de notification en mode production conformément au chapitre **Configurer la notification à la fin du paiement**.

Nous vous conseillons, une fois les paramétrages de production mis en place sur votre boutique, de réaliser un premier paiement réel.

Vous pourrez ensuite annuler le paiement depuis le Back Office Expert. Celui-ci ne sera donc pas transmis en banque.

Remarque sur la clé de production :

Pour des raisons de sécurité, cette clé ne sera plus visible dès lors qu'une première transaction en mode production aura été réalisée depuis votre boutique.

10. 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

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) .