

Maintenir vos transactions



Table des matières

1. Réaliser des data captures (demandes de paiement)

2. Annuler et rembourser des paiements

2.1 Annuler un paiement

2.2 Rembourser un paiement

3. Réaliser des opérations particulières sur des autorisations

3.1 Annuler une autorisation

3.2 Renouveler une autorisation

3.3 Réaliser une autorisation manuelle

4. Opérations partielles et multiples

4.1 Opérations partielles

4.2 Opérations multiples

5. Supprimer une transaction

1. Réaliser des data captures (demandes de paiement)

Suivez les étapes suivantes si vous voulez traiter et confirmer vos transactions en utilisant la procédure de paiement « Télécollecte (data capture) par le marchand (manuelle ou automatique) » :

1. Sélectionnez cette option à « Configuration > Information techniques > Paramètres de transactions globaux > Procédure de télécollecte (paiement/data capture) par défaut »
2. Confirmez la transaction manuellement lorsque le statut de la transaction est « 5 - Autorisé ». L'autorisation consiste uniquement en une réservation du montant sur la carte ou le compte de votre client (ou en une vérification en référence à une liste noire). Elle ne constitue PAS un paiement.
 1. Recherchez la transaction via « Opérations > Gestion transactions > ».
 2. Cliquez sur le bouton « Confirmer paiement (data capture) : XXXXXXXX/X » en bas de la page des détails de la commande.
 - Le statut passe à « 91 - Paiement en cours ».
 - Une fois que nous avons reçu la confirmation de la capture de données de la part de votre acquéreur, le statut deviendra « 9 - Paiement demandé ». Ce statut signifie que nous avons demandé à votre acquéreur de transférer l'argent qui a été réservé sur votre compte bancaire. Comme c'est l'acquéreur qui transfère le montant sur votre compte bancaire, il ne nous est pas possible de vous certifier quand vous recevrez le paiement.

Vous préférez les opérations automatisées ?

- [Batch](#): envoyer le code d'opération SAS dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer operation=SAS

2. Annuler et rembourser des paiements

2.1 Annuler un paiement

Une annulation de paiement correspond l'annulation d'une demande de paiement faite à l'acquéreur (banque). Une annulation de paiement est seulement possible pour les paiements par carte de crédit. L'annulation d'un paiement implique normalement qu'aucun mouvement ne soit effectué sur le compte bancaire du client (ni débit ni crédit).

Contrainte : un paiement peut être annulé le jour de la capture des données (télécollecte) jusqu'à l'heure du retrait (comme configuré pour votre compte). L'heure du retrait se produit lorsque nous envoyons toutes les demandes de paiement à l'acquéreur. L'heure du retrait peut varier selon l'acquéreur, mais elle se produit généralement entre 16:00 et minuit CET. Si le client change d'avis après que l'échéance a expiré, vous devrez dans ce cas effectuer un remboursement.

Pour annuler un paiement:

1. Recherchez la transaction via l'écran de sélection « Gestion transactions »
2. Cliquez sur le bouton « Annuler le paiement : XXXXXXXX/X » en bas de l'onglet « Commandes ».

Vous préférez les opérations automatisées ?

- [Batch](#) : envoyer le code d'opération DES dans le champ 10
- [DirectLink](#) : envoyer OPERATION=DES

2.2 Rembourser un paiement

Un remboursement implique que le montant a bien été débité du compte bancaire du titulaire de la carte et qu'il a ensuite été recredité. Ces deux mouvements apparaîtront sur le relevé du titulaire de la carte.

Contraintes :

- L'option doit être activée dans votre compte (activée par notre équipe commerciale).
- Votre acquéreur doit permettre les remboursements.
- Des remboursements doivent être rendus possibles pour le mode de paiement spécifique. La disponibilité de l'option de remboursement dépend de votre abonnement.

Si votre acquéreur ne permet pas les remboursements automatisés, ces derniers devront être réalisés directement par votre acquéreur.

Comment réaliser un remboursement ?

1. Recherchez la transaction que vous souhaitez rembourser via l'écran de sélection « Opérations > Gestion transactions ».
2. Cliquez sur le bouton « Rembourser », lequel est affiché en bas de l'onglet « Commandes ». Vous pouvez également introduire la raison de ce remboursement.

Vous préférez les opérations automatisées ?

- Batch : envoyer le code d'opération RFS dans le champ 10
- DirectLink : envoyer OPERATION=RFS

Rembourser plus que le montant payé ?

Dans le cas des cartes de crédit, il est possible de rembourser un montant supérieur au montant payé à l'origine. Cependant, même si c'est techniquement possible, ne perdez pas de vue les contraintes mentionnées ci-dessus, et n'oubliez pas que votre acquéreur « carte de crédit » peut ne pas prendre en charge cette possibilité.

En outre, l'option [Partial maintenance](#) doit être activée dans votre compte pour qu'il vous soit possible de modifier le montant original dans la vue générale de la transaction.

Si vous souhaitez utiliser cette fonctionnalité, nous vous conseillons de contacter notre équipe commerciale.

3. Réaliser des opérations particulières sur des autorisations

La demande d'une autorisation implique de vérifier la validité d'une carte ou d'un compte ainsi que le montant disponible. L'acquéreur (banque) peut alors réserver le montant spécifiquement demandé sur la carte ou le compte du client pour une période prédéfinie et pour un marchand spécifique.

En plus de la demande d'une autorisation, notre système vous permet de supprimer et de renouveler des autorisations, et de procéder à des autorisations manuelles. Les deux dernières opérations sont seulement disponibles pour les paiements par carte de crédit.

3.1 Annuler une autorisation

Dès qu'une transaction est autorisée, cela signifie que l'acquéreur (banque) réserve un montant monétaire spécifique sur le compte/la carte du client (ou la demande est analysée en référence à une liste noire), qui vous sera versé lorsque le paiement sera demandé. Bien que notre plate-forme vous permette d'annuler une autorisation, tous les acquéreurs ne prennent pas en charge ce type d'opération.

Pour annuler une autorisation via notre plate-forme, recherchez la transaction via l'écran de sélection « Gestion transactions » et cliquez sur le bouton « Annuler l'autorisation » en bas de la page des détails de la commande. Dans tous les cas, nous simulerons l'annulation de l'autorisation même si l'acquéreur ne prend pas en charge cette opération.

Vous préférez les opérations automatisées ?

- [Batch](#) : envoyer le code d'opération DES dans le champ 10
- [DirectLink](#) : envoyer OPERATION=DES

3.2 Renouveler une autorisation

La période de validité d'une autorisation dépend de l'acquéreur. Dans les détails de la transaction, vous verrez le nombre de jours restant avant que l'autorisation n'expire pour chaque transaction. Ce nombre de jours vous est seulement donné à titre indicatif. La période d'autorisation exacte est définie dans le contrat avec votre acquéreur.

Si l'autorisation n'a pas été suivie d'une data capture (demande de paiement) pendant la période de temps prédéfinie, l'autorisation sera affichée en rouge, signifiant qu'elle a expiré. La garantie pour le marchand que le montant de la transaction est encore disponible pour lui sur la carte ou le compte du client n'existe alors plus.

Vous pouvez tout de même demander le paiement (sans une autorisation valide), mais le paiement pourra être refusé (p. ex. dans le cas de fonds insuffisants).

Avant de demander le paiement, vous pourrez redemander l'autorisation dans votre back office. Cela signifie que vous demandez à l'acquéreur de vous réserver l'argent à nouveau. Cependant, il est possible que le titulaire de la carte ait utilisé sa carte entre-temps et qu'il n'y ait plus les fonds suffisants pour vous payer.

Pour redemander une autorisation, recherchez la transaction via l'écran de sélection « Gestion transactions » et cliquez sur le bouton « Redo autorisation (Redemander une autorisation) » en bas de la page des détails de la commande (si le bouton n'est pas immédiatement disponible, cliquez d'abord sur le bouton « Advanced (Avancé) »).

Si l'autorisation originale a été obtenue avec le protocole 3-D Secure, les conditions 3-D Secure originales peuvent ne plus s'appliquer à l'autorisation renouvelée.

Selon les règlements internationaux de VISA et de MasterCard, le client doit s'identifier lui-même pour chacune des autorisations afin de bénéficier de la garantie 3-D Secure. Les règles de garantie de paiement conditionnel de 3-D Secure sont gérées exclusivement entre le marchand et son acquéreur (banque). Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre acquéreur (banque).

Vous préférez les opérations automatisées ?

- [Batch](#) : envoyer le code d'opération REN dans le champ 10
- [DirectLink](#) : envoyer OPERATION=REN

3.3 Réaliser une autorisation manuelle

Parfois, l'acquéreur ne peut émettre une autorisation automatiquement, par exemple lorsque le titulaire de la carte a atteint sa limite autorisée de transactions (plafond de carte). L'acquéreur refusera l'autorisation et retournera un message vous demandant de contacter son centre d'appel dédié. Lorsque vous contactez l'acquéreur et qu'il décide d'émettre l'autorisation, il peut vous donner un code d'autorisation lors de l'appel.

Vous pouvez entrer le code d'autorisation que l'acquéreur vous aura fourni (au téléphone ou par télécopieur, etc.) dans votre Back Office. Recherchez la transaction via l'écran de sélection « Gestion transactions ». Lorsque vous demandez les détails de la transaction, vous verrez un bouton « Autorisation manuelle » en bas de la page (si le bouton n'est pas immédiatement disponible, cliquez d'abord sur le bouton « Advanced (Avancé) »). Entrez le code d'autorisation que l'acquéreur vous a donné dans le champ à côté du bouton « Autorisation manuelle », puis cliquez sur ce bouton.

Le marchand est entièrement responsable de la saisie manuelle du code d'autorisation, même si la transaction affiche ultérieurement le statut 9 et qu'aucun paiement réel n'est réalisé.

Si vous avez conclu un contrat 3-D Secure avec votre acquéreur, les conditions 3-D Secure qui s'appliquent à une autorisation ordinaire délivrée par le protocole 3-D Secure peuvent différer de celles régissant une autorisation manuelle. Selon les règlements internationaux de VISA et de MasterCard, le client doit s'identifier lui-même pour chacune des autorisations afin de bénéficier de la garantie 3-D Secure. Les règles de garantie de paiement conditionnel de 3-D Secure sont gérées exclusivement entre le marchand et son acquéreur (banque). Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre acquéreur (banque).

4. Opérations partielles et multiples

Les opérations partielles vous permettent de réaliser des captures de données (télécollectes), des annulations d'autorisation et des remboursements pour un plus petit montant que la commande originale.

Les opérations multiples vous permettent de réaliser des captures de données (télécollectes), des annulations d'autorisation et des remboursements en plusieurs étapes (l'option des opérations multiples est une option supplémentaire de l'option des opérations partielles). La disponibilité des options pour les opérations partielles ou multiples dépend de votre abonnement et si votre acquéreur (banque) permet ou non ces opérations. [Contactez-nous](#) pour activer les options.

Lorsque l'option des opérations partielles est activée dans votre compte, des champs de texte s'affichent à côté des boutons de maintenance en bas de la page des détails de la commande, où vous pouvez entrer un montant.

Lorsque l'option des opérations multiples est activée dans votre compte, une case à cocher « Dernière » apparaît à côté des champs de texte où vous pouvez entrer un montant.

4.1 Opérations partielles

Pour réaliser une opération de capture de données, de remboursement ou d'annulation d'autorisation partielle, vous devez aller à la page des détails de la transaction, où vous trouverez le bouton « Confirm Payment (data capture) (Confirmer le paiement (capture de données)) » / « Refund (Rembourser) » / « Cancel authorisation (Annuler l'autorisation) » en bas de la page. Procédez en suivant les étapes suivantes :

1. Entrez le montant partiel dans le champ à côté du bouton correspondant (le montant total est déjà affiché par défaut).
2. Cliquez sur le bouton approprié et confirmez.

Vous préférez les opérations automatisées ?

Captures de données

- [Batch](#): envoyer le code d'opération SAS dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=SAS

Remboursement

- [Batch](#): envoyer le code d'opération RFS dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=RFS

Annulation d'une autorisation

- [Batch](#): envoyer le code d'opération DES dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=DES

4.2 Opérations multiples

Pour réaliser des captures de données ou des remboursements multiples ou une annulation d'autorisation en laissant la transaction ouverte pour des opérations de maintenance futures, il vous suffit d'aller à la page des détails de la transaction, où vous trouverez le bouton « Confirmer le paiement (capture de données) » / « Refund (Rembourser) » / « Annuler l'autorisation » en bas de la page.

1. Entrez le montant partiel dans le champ à côté du bouton correspondant (le montant total est déjà affiché par défaut).
2. Cochez la case « Dernière » s'il s'agit de la dernière opération à réaliser pour cette transaction OU décochez la case « Dernière » si vous comptez encore réaliser une autre opération pour cette transaction (p. ex. demander un montant de 50,00 EUR pour les articles que vous avez déjà envoyés au client et demander le solde du montant de la transaction lorsque vous expédiez le reste de la commande).

3. Cliquez sur le bouton approprié et confirmez.

Vous préférez les opérations automatisées ?

Captures de données

- [Batch](#): envoyer le code d'opération SAL (d'autres opérations vont suivre) ou SAS (c'est la dernière) dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=SAL (d'autres opérations vont suivre) ou OPERATION=SAS (c'est la dernière)

Remboursement

- [Batch](#): envoyer le code d'opération RFD (d'autres opérations vont suivre) ou RFS (c'est la dernière) dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=RFD (d'autres opérations vont suivre) ou OPERATION=RFS (c'est la dernière)

Annulation d'une autorisation

- [Batch](#): envoyer le code d'opération DEL (d'autres opérations vont suivre) ou DES (c'est la dernière) dans le champ 10
- [DirectLink](#): envoyer OPERATION=DEL (d'autres opérations vont suivre) ou OPERATION=DES (c'est la dernière)

5. Supprimer une transaction

Conformément aux nouvelles exigences du RGPD, un nouveau bouton vous permet de supprimer de façon permanente toutes les informations détenues au sujet d'une transaction en particulier. Les informations seront supprimées dans un délai de 90 jours à compter de la date de la transaction originale. Si la transaction remonte à plus de 90 jours, les données seront effacées dans un délai de 24 heures. Une fois effacées, ces informations ne peuvent plus être récupérées et n'apparaîtront sur aucun rapport MI. Veuillez donc vous assurer d'effectuer tous les rapports pour lesquels vous avez besoin que les informations de cette transaction soient présentes avant d'effacer toute donnée.

Pour supprimer une transaction :

1. Allez dans le menu OPÉRATIONS > VOIR TRANSACTIONS et localisez le bouton « Régler sur » à côté de « Date d'effacement ».
2. Cliquez sur le bouton. Une fenêtre contextuelle apparaîtra pour confirmer ou annuler l'action.