

Paiements

Gestion des transactions

Version 1.0

Énoncé juridique

Ce guide et le logiciel qui y est décrit sont protégés par un droit d'auteur appartenant à Pay and Shop Limited, exerçant sous le nom de Global Payments, et font l'objet d'une licence. Le logiciel ci-inclus peut contenir et utiliser des produits logiciels de tiers. Ce guide et le logiciel s'y rattachant ne peuvent être publiés, téléchargés, stockés, reproduits, transmis, transférés ou combinés à tout autre élément, ou être utilisés à d'autres fins, en tout ou en partie, sans la permission écrite préalable de Global Payments. Les logiciels, marques de commerce, logos, concepts et sites web présents dans ce guide appartiennent à leur propriétaire respectif.

Avis de non-responsabilité

Tout a été mis en œuvre pour assurer l'exactitude des renseignements contenus dans ce guide. Cependant, Global Payments décline toute responsabilité quant aux erreurs, imprécisions ou omissions que pourrait comporter ce guide. Dans la mesure permise par la loi, Global Payments n'est pas responsable des pertes ou dommages découlant des erreurs, imprécisions, omissions ou renseignements trompeurs ou périmés publiés dans ce guide ou contenus dans un lien de ce guide. Global Payments se réserve le droit de changer ce guide et le logiciel ci-inclus, sans avis ou consentement préalable.

Table des matières

Table des matières	3
1. Gérer et voir les transactions	4
1.1 Annuler une transaction	5
1.2 Effectuer un remboursement	6
1.3 Régler une transaction retardé	7

1. Gérer et voir les transactions

Pour voir les transactions dans RealControl, cliquez sur « **Transactions** » dans le menu de navigation. Dans cette section, vous pouvez rechercher différents types de transactions.

1. Pour rechercher une transaction, remplissez les champs de la section « **Rechercher transaction** ».
2. Dans le menu déroulant « **Statut** », vous pouvez faire un tri parmi les types de transactions. Par exemple, si vous ne désirez voir que les transactions « **En attente** », choisissez l'option « **En attente** » à partir du menu déroulant, afin de n'obtenir que les transactions qui répondent à ce critère.
3. Le statut de la transaction apparaît à la droite de la ligne de transaction. L'exemple ci-dessous montre toutes les transactions qui ont été traitées le 3 février 2015, en fonction des critères saisis.
4. Pour voir la transaction de façon plus détaillée, cliquez sur la ligne de transaction

globalpayments

RECHERCHE RAPIDE: Choisir critère

Entrer mot-clé

SCCAtest
PAS DE NOM

MENU

- TABLEAU DE BORD
- TRANSACTIONS**
- CLIENTS
- TERMINAL
- GESTION DE LA FRAUDE
- RÉGLÉ
- RAPPORTS
- LIENS RAPIDES
- EN ATTENTE
- RETARDÉ
- SUSPENDU
- ANNULÉ
- ÉCHEC
- ADMINISTRATION
- PARAMÈTRES CLIENT
- GESTION DES UTILISATEURS

TRANSACTIONS

GÉNÉRER RAPPORT

RECHERCHE DE TRANSACTIONS

Date et heure: 14 juin 2021 00:00 - 14 juin 2021 23:59

ID de commande

Compte: Sélectionner comptes

Mode de paiement: Cartes

Numéro de carte

Numéro complet

Nom du client

Montant de la transaction initiale: 0.00

RECHERCHE

Montrer plus de critères de recherche

Liste affichée actuellement par Date et heure 14/06/2021 00:00 - 14/06/2021 23:59 | Statut Tout | Mode de paiement Cartes

Aucune transaction ne correspond à vos critères de recherche

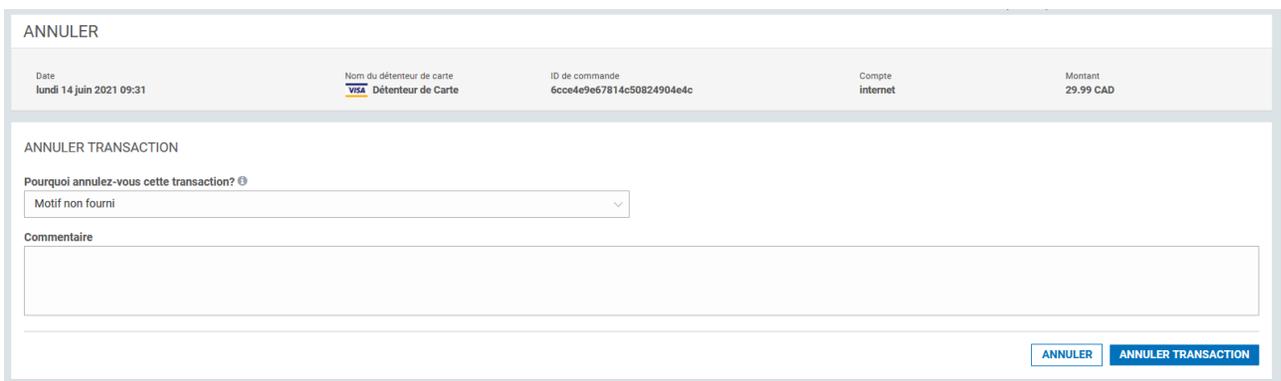
1.1 Annuler une transaction

Les transactions « **En attente** » et « **Différées** » peuvent être annulées pour éviter qu'elles soient réglées. Vous pouvez rechercher les transactions « **En attente** » et « **Différées** » dans la section « **Transactions** » de RealControl.

1. Pour « **Annuler** » des transactions, cliquez sur le menu déroulant à la droite du statut de la transaction. Voir l'exemple ci-dessous.



2. Vous pouvez ajouter un commentaire en lien avec la transaction dans la section « **Commentaires** ».



The screenshot shows the 'ANNULER' form with the following details: Date: lundi 14 juin 2021 09:31; Nom du détenteur de carte: VISA Détenteur de Carte; ID de commande: 6cce4e9e67814c50824904e4c; Compte: internet; Montant: 29.99 CAD. The form title is 'ANNULER TRANSACTION'. It includes a dropdown menu for 'Pourquoi annulez-vous cette transaction?' with the option 'Motif non fourni'. There is a text input field for 'Commentaire'. At the bottom, there are two buttons: 'ANNULER' and 'ANNULER TRANSACTION'.

3. Une fois le commentaire saisi, vous pouvez poursuivre l'annulation en cliquant sur le bouton « **Annuler transaction** ».

Si vous désirez voir les détails de la transaction avant de l'annuler, cliquez sur la ligne de transaction. L'écran des « **Détails de la transaction** » apparaîtra avec l'option « **Annuler transaction** » dans la partie supérieure droite.



1. Cliquez sur « **Annuler transaction** ».
2. Vous aurez alors la possibilité d'ajouter d'autres commentaires, comme l'illustre l'écran d'annulation ci-dessus, avant de finaliser le tout.

Lorsqu'une transaction est annulée, elle n'est pas transmise pour être réglée; cependant, le compte du client peut avoir été débité du montant de cette transaction. Dès que la banque prend connaissance de l'annulation, le client recouvre ses fonds. Veuillez noter que l'autorisation peut prendre jusqu'à 28 jours, selon la banque.

1.2 Effectuer un remboursement

Lorsqu'une transaction a été transmise pour être réglée, elle ne peut plus être annulée. Un remboursement est une transaction qui permet au client de recouvrer ses fonds, en les débitant du compte bancaire du marchand. Le remboursement utilise les détails de l'autorisation d'origine; vous n'avez donc pas à communiquer avec le client, dans ce cas.

Remarque : Vous devez avoir la permission d'effectuer une remise et détenir le rôle d'« **Administrateur** » ou de « **Grand utilisateur** », afin de pouvoir accéder à cette section. Veuillez contacter l'« **Administrateur** ».

Deux restrictions s'appliquent aux remises, qui ne s'appliquent pas aux remboursements :

- Il y a un seuil maximal au montant d'une remise : vous pouvez effectuer une remise partielle, une remise totale ou une remise se chiffrant jusqu'à 115 % du montant de l'autorisation d'origine.
- Une remise ne s'applique qu'aux transactions dont le traitement s'est fait au cours des 180 jours subséquents ou moins. Après 6 mois, vous devez procéder à un remboursement (pour en apprendre davantage à ce sujet, veuillez consulter le Guide d'utilisation – Terminal RealControl).

Pour effectuer une remise :

1. Cliquez sur la transaction voulue. Au haut de l'écran des détails de la transaction, cliquez sur « **Transaction de remboursement** ».

The screenshot shows the 'DÉTAILS DE LA TRANSACTION' screen. At the top right, there are two buttons: 'IMPRIMER REÇU' and 'REMBOURSEMENT'. Below this, a summary bar contains the following information: 'EN LOT' (highlighted in a grey box), 'Date samedi 12 juin 2021 14:46', 'ID de commande 164443176', 'Compte Pay by Link', and 'Montant 20.00 CAD'.

2. L'écran ci-dessous s'affichera pour que vous puissiez entrer d'autres données. Vous pouvez ajouter le « **Montant** », le « **Numéro du client** », la « **Variable de référence** », l'« **ID de produit** » et tout autre commentaire nécessaire au rapprochement.

The screenshot shows the 'REMBOURSEMENT' form. At the top, it displays the transaction details: 'Date samedi 12 juin 2021 14:46', 'Nom du détenteur de carte VISA Kent apple', 'ID de commande 164443176', 'Compte Pay by Link', and 'Montant 20.00 CAD'. Below this, the form has several input fields: 'Montant*' (with a value of 20.00 and a blue '20.00 CAD' label), 'Numéro du client' (with a value of a@a.com), 'Variable de référence' (with a value of dj), 'ID de produit' (with a value of 1x Test), and 'Commentaire' (with a value of Testrrrrr). At the bottom, there is a 'Mot de passe*' field and two buttons: 'ANNULER' and 'REMBOURSEMENT'.

3. Vous devez entrer votre mot de passe de connexion.
4. Cliquez sur « **Remboursement** ». Vous pouvez voir cette transaction dans la section « **Transactions** ».

1.3 Régler une transaction retardé

Les transactions à règlement différé se trouvent sous « **Transactions** ». Vous pouvez rechercher les transactions « **Retardé** » dans la section « **Rechercher transaction** ». Sélectionnez « **Retardé** » à partir du champ « **Statut** » et cliquez sur « **Rechercher** ». Vous obtiendrez alors toutes les transactions différées qui répondent à vos critères.

1. Une fois la transaction à régler trouvée, cliquez sur cette transaction et choisissez « **Régler transaction** ».



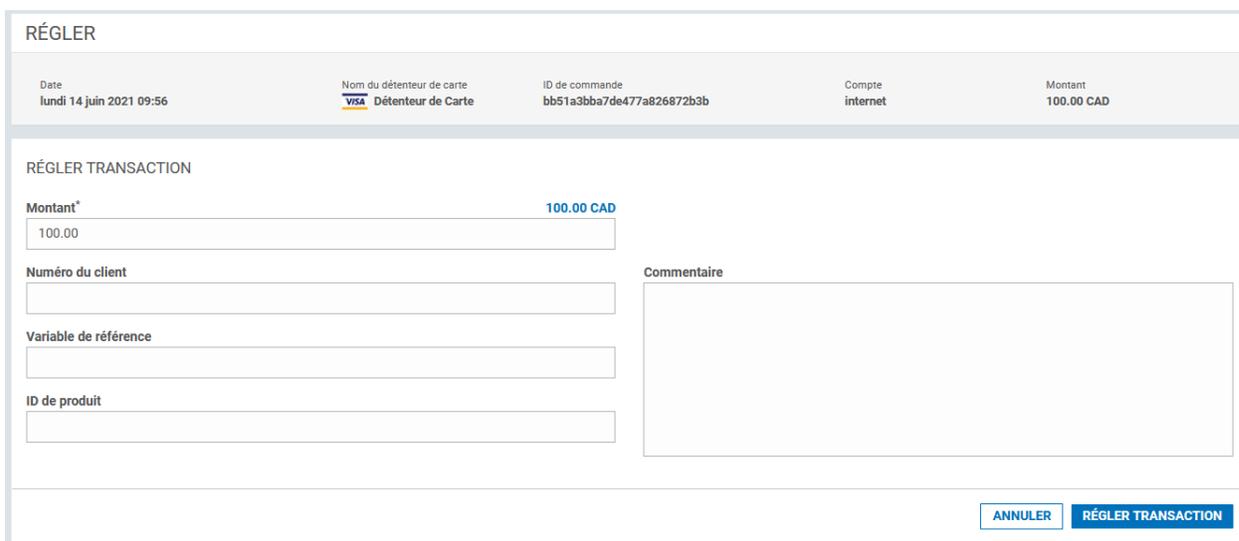
DÉTAILS DE LA TRANSACTION

IMPRIMER REÇU ANNULER TRANSACTION RÉGLER TRANSACTION METTRE EN ATTENTE LA TRANSACTION

RETARDÉ

Date	lundi 14 juin 2021 09:56	ID de commande	bb51a3bba7de477a826872b3b	Compte	internet	Montant	100.00 CAD
------	--------------------------	----------------	---------------------------	--------	----------	---------	------------

2. Vous pouvez ajouter des renseignements supplémentaires en lien avec la transaction dans l'écran de « **Règlement** », comme illustré ci-dessous.



RÉGLER

Date	lundi 14 juin 2021 09:56	Nom du détenteur de carte	VISA Détenteur de Carte	ID de commande	bb51a3bba7de477a826872b3b	Compte	internet	Montant	100.00 CAD
------	--------------------------	---------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	--------	----------	---------	------------

RÉGLER TRANSACTION

Montant* 100.00 CAD

100.00

Numéro du client

Variable de référence

ID de produit

Commentaire

ANNULER RÉGLER TRANSACTION

3. Cliquez sur « **Régler transaction** ». Vous pouvez voir la transaction dans la catégorie « **En attente** ».

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter notre équipe de soutien :

Irlande

+353 (0)1 702-2000

ecomssupport@globalpay.com

Canada

+1 (888) 366-5110

ca.ecomssupport@globalpay.com

R.-U.

+44 (0)20 3026-9659

ecomssupport@globalpay.com

É.-U.

+1 (866) 802-9753

ecomssupport@e-hps.com