

Mai 2014

# Datatrans

# Web Administration Tool

Instructions pour l'utilisateur V4.3

## Index

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCTION</b>                                  | <b>5</b>  |
| 1.1      | CONDITIONS REQUISES POUR LE SYSTÈME                  | 5         |
| 1.2      | SUPPORT  | 5         |
| <b>2</b> | <b>PREMIÈRE CONNEXION</b>                            | <b>6</b>  |
| 2.1      | MOT DE PASSE OUBLIÉ                                  | 6         |
| 2.2      | CHANGER LE COMMERÇANT                                | 6         |
| <b>3</b> | <b>TRANSACTIONS</b>                                  | <b>7</b>  |
| 3.1      | TRANSACTIONS   | 7         |
|          | DÉCLARER LE NUMÉRO DE LA CARTE                       | 8         |
|          | STATUT DES TRANSACTIONS                              | 8         |
| 3.2      | ARCHIVES   | 9         |
| 3.3      | RAPPORTS JOURNALIERS                                 | 9         |
| <b>4</b> | <b>RAPPORTS</b>                                      | <b>10</b> |
| 4.1      | RAPPORTS   | 10        |
|          | CRÉER UN RAPPORT ; EXEMPLE DE TRANSACTIONS FACTURÉES | 10        |
|          | CRÉER UN RAPPORT ; EXEMPLE DE TRANSACTIONS REFUSÉES  | 11        |
|          | HORAIRE  | 11        |
| 4.2      | RAPPORTS DE GROUPE                                   | 11        |
| 4.3      | RAPPORTS EN ARCHIVE                                  | 12        |
| 4.4      | RAPPORTS DE GROUPE EN ARCHIVE.                       | 12        |
| 4.5      | STATISTIQUE  | 12        |
| 4.6      | STATISTIQUE DE GROUPE                                | 12        |
| <b>5</b> | <b>PASSER LES CARTES</b>                             | <b>13</b> |
| 5.1      | AUTORISER  | 13        |
| 5.2      | DÉCOMPTER  | 14        |
| 5.3      | RENOI  | 14        |
| 5.4      | CRÉDITER   | 15        |
| 5.5      | ALIAS  | 15        |
| 5.6      | NO DE CARTE  | 15        |
| <b>6</b> | <b>GESTION UPP</b>                                   | <b>16</b> |
| 6.1      | UPP DONNÉES  | 16        |
| 6.2      | MODES DE PAIEMENT                                    | 17        |
|          | 3D-U CASE  | 18        |
|          | NUMÉROS DE CONTRAT                                   | 18        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>6.3 UPP DESIGNER</b>                    | <b>19</b> |
| <b>6.4 SÉCURITÉ</b>                        | <b>20</b> |
| AUTRES SERVICES                            | 20        |
| <b>6.5 PRÉVENTION DE FRAUDE</b>            | <b>21</b> |
| FILTRE DE PAYS PAYPAL                      | 21        |
| SUSPECTES COMPTES ELV                      | 21        |
| FILTRAGE DE PAYS                           | 21        |
| FILTRE AVS                                 | 21        |
| LISTE NOIRE DE NUMÉROS DE CARTE            | 21        |
| ALIAS SUSPECTS                             | 21        |
| LISTE NOIRE D'ADRESSES IP                  | 21        |
| ADRESSES E-MAIL SUPECTES                   | 21        |
| PRÉVENTION DE FRAUDE                       | 21        |
| PROCESSUS DE PRÉVENTION DE LA FRAUDE       | 23        |
| <br>                                       |           |
| <b>7 GESTION D'UTILISATEUR</b>             | <b>24</b> |
| <hr/>                                      |           |
| CONNEXION AVEC ADMIN_XYZ                   | 24        |
| CONNEXION AVEC GROUP_XYZ                   | 24        |
| CONNEXION AVEC MERCHANT-ID                 | 24        |
| <b>7.1 UTILISATEUR</b>                     | <b>25</b> |
| <b>7.2 PROFILS D'UTILISATEURS</b>          | <b>26</b> |
| <b>7.3 ACTIVITÉS DES UTILISATEUR</b>       | <b>26</b> |
| <b>7.4 MODIFIER LE MOT DE PASSE</b>        | <b>27</b> |
| <br>                                       |           |
| <b>8 FAQ</b>                               | <b>28</b> |
| <hr/>                                      |           |
| <b>8.1 TRANSACTIONS REFUSÉES</b>           | <b>28</b> |
| POURQUOI UNE TRANSACTION EST-ELLE REFUSÉE? | 28        |
| <b>8.2 TRANSACTION INTROUVABLE</b>         | <b>28</b> |
| <b>8.3 QUE FAIRE EN CAS DE FRAUDE</b>      | <b>28</b> |

Justification des modifications

| <b>Version</b>     | <b>Date</b> | <b>Modifiée le</b> | <b>Commentaire</b>   |
|--------------------|-------------|--------------------|--|
| Anciennes versions |             |                    | Contactez Datatrans  |
| 4                  | 30.05.2013  | Katja Schlegel     | Nouvelle édition   |
| 4.1                | 14.11.2013  | Katja Schlegel     | Remplace la copie d'écran pour 6.1                                       |
| 4.2                | 10.03.2014  | Katja Schlegel     | Ajouté « Comptes suspects pourELV »<br>Actualisé le droits d'utilisateur |
| 4.3                | 03.06.2014  | Katja Schlegel     | 6.2 Ajouté la sequence pour le Payment Page                              |

## 1 Introduction

Ce document vous permet de vous y retrouver le plus vite possible dans le Web Admin Tool de Datatrans.

### 1.1 Conditions requises pour le système

Types de navigateur recommandés:

- Microsoft Internet Explorer à partir de la Version 7
- Mozilla Firefox à partir de la Version 3

### 1.2 Support

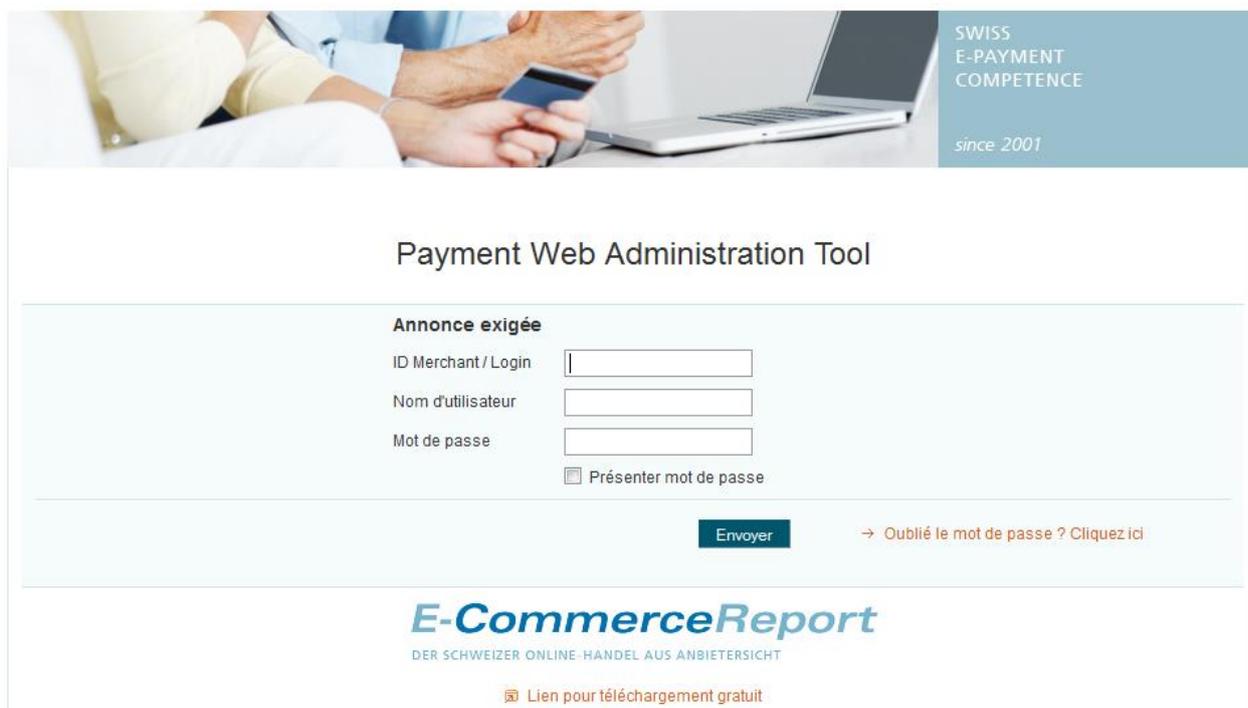
Veillez adresser vos questions concernant les transactions à [support@datatrans.ch](mailto:support@datatrans.ch).

En cas de demander de support, veuillez nous faire parvenir les dates suivantes :

- Montant
- Numéro de référence
- Date
- Merchant-ID

Pour toutes les questions administratives veuillez vous adresser à [setup@datatrans.ch](mailto:setup@datatrans.ch).

## 2 Première connexion



Vous recevez les données d'accès par courrier recommandé et vous trouvez les valeurs suivantes :

Login: admin\_xyz  
 Nom d'utilisateur: p.nom  
 Mot de passe: xxx  
 Merchant-ID: 300000xxxx

Lors de la première connexion vous êtes invité à changer le mot de passe.

### 2.1 Mot de passe oublié

Si vous avez oublié le mot de passe, cliquez sur [Oublié le mot de passe ? Cliquez ici](#) et saisissez l'adresse e-mail. Après la sixième tentative le compte est bloqué.

### 2.2 Changer le commerçant

Si vous vous connectez avec admin\_xyz, vous avez la possibilité d'accéder aux autres Merchant-IDs dans le groupe par la fonction [Changer marchand](#). L'avantage est qu'il vous suffit de vous connecter une seule fois pour accéder à plusieurs Merchant-IDs.

### 3 Transactions

#### 3.1 Transactions

| Transactions - Toute transaction trouvée |                  |               |                  |         |         |                    |                     |                         |    |      |        |
|--|------------------|---------------|------------------|---------|---------|--------------------|---------------------|-------------------------|----|------|--------|
| Date Temps                               | Date de décompte | Type de carte | No. de carte     | Montant | Monnaie | No de référence    | Code d'autorisation | Statut                  | 3D | Note | Source |
| 29.08.13 13:18                           |                  |               |                  | 5.00    | CHF     | 123987             |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 29.08.13 10:53                           |                  | Visa          | 424242xxxxxx4242 | 10.00   | CHF     | 1234987            | 321078768           | Autorisée               |    |      | X      |
| 29.08.13 10:52                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 10.00   | CHF     | 123987             | 306008761           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 22:42                           |                  |               |                  | 5.00    | EUR     | 06471000095BRGXQGF |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 28.08.13 19:15                           |                  |               |                  | 10.00   | EUR     | 23331000095MDYNQWE |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 28.08.13 16:00                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 350.00  | CHF     | C00000000000011397 | 933596942           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 15:54                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 200.00  | CHF     | C00000000000011396 | 457991448           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 15:51                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 275.00  | CHF     | C00000000000011395 | 147788970           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 15:43                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 495.00  | CHF     | C00000000000011394 | 802775639           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 12:55                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 495.00  | CHF     | C00000000000011393 | 530167762           | Autorisée               | ✓  |      | W      |
| 28.08.13 01:04                           |                  |               |                  | 16.00   | EUR     | EB071000095BRGXQGF |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 28.08.13 00:55                           |                  |               |                  | 10.00   | EUR     | BA071000095BRGXQGF |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 27.08.13 23:45                           |                  |               |                  | 90.00   | EUR     | FE131000095MDYNQWE |                     | Annulée par utilisateur |    |      | W      |
| 27.08.13 10:48                           |                  | Visa          | 424242xxxxxx4242 | 10.00   | CHF     | 1234987            | 808055371           | Autorisée               |    |      | X      |
| 27.08.13 10:47                           |                  | Visa          | 490000xxxxxx0003 | 10.00   | CHF     | 123987             | 758555364           | Autorisée               | ✓  |      | W      |

Légende 3D: ✓ = Réussie   ✗ = Echouée   ⚠ = Carte n'a pas de mot de passe 3D   ⚠ = 3D marchand non garanti   🗄 = Activation durant l'achat

Dans le menu **Transactions** vous trouvez toutes les transactions de plus de 180 jours. Vous pouvez consulter la liste contenant les 300 dernières transactions. En cliquant sur une transaction le détail de la transaction apparaît.

L'option **Rechercher de transaction spécifique** vous permet de rechercher une ou plusieurs transactions et de la/les traiter.

**Recherche de transaction spécifique**

[← Fermer la fenêtre](#)

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| ID Merchant  | 1000011011 : Datatrans Test   |   |   |
| Référence  | <input type="text"/>  | Type  | ID Transaction                              |
| Transaction  | <input type="text"/>  | Format  | Numéro CC                                   |
| No de carte  | <input type="text"/>  | Détail  | Nom   |
| Client   | <input type="text"/>  | Montant de                                    | <input type="text"/> à <input type="text"/> |
| Monnaie  | * <input type="text"/>  | Code réponse                                  | <input type="text"/>                        |
| Type de carte  | * <input type="text"/>  | Date de                                       | <input type="text"/> à <input type="text"/> |
| Date de  | <input type="text"/>  | Format valide: [dd.mm.yy] [dd.mm.yy hh:mm:ss] |   |
| Date Décompte de   | <input type="text"/>  | Date de                                       | <input type="text"/> à <input type="text"/> |
| Adresse IP   | <input type="text"/>  |   |   |
| Source   | <input checked="" type="checkbox"/> Toutes sources<br><input type="checkbox"/> WEB <input type="checkbox"/> WEB-hidden <input type="checkbox"/> XML <input type="checkbox"/> Ajax <input type="checkbox"/> Admin<br><input type="checkbox"/> Crédits uniquement <input type="checkbox"/> Transactions hors ligne uniquement   |   |   |
| Statut des transactions  | <input checked="" type="checkbox"/> Tout statut<br><input type="checkbox"/> Autorisée <input type="checkbox"/> Renvois<br><input type="checkbox"/> Décomptée <input type="checkbox"/> Décomptée/transmise<br><input type="checkbox"/> Créditée<br><input type="checkbox"/> Refusée <input type="checkbox"/> Authentifiée<br><input type="checkbox"/> Annulée marchand <input type="checkbox"/> Annulée client |   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Options de recherche avancée |   |   |   |
|  |   | Effacer les données saisies                   | Rechercher                                  |

Explication des désignations de champs les plus importantes

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| Référence                          | Numéro de référence du commerçant; transmis sur l'interface par „refno“                         |  |
| Transaction                        | ID Transaction  | Numéro d'identification de la transaction de Datatrans |
|                                    | Code d'autorisation UPP   | Numéro de Datatrans                                    |
|                                    | Code d'autorisation d'Acquéreur   | Code d'autorisation donné par l'acquéreur              |
| Notes de crédits uniquement        | Limite les options de recherche uniquement aux notes de crédit                                  |  |
| Transactions hors ligne uniquement | Transactions, faites hors ligne, option spéciale. Contactez Datatrans pour plus d'informations. |  |

**Déclarer le numéro de la carte**

Vous pouvez déclarer les numéros de cartes en sélectionnant une transaction dans le sommaire de transaction et en cliquant sur la carte de crédit en rouge. Saisissez le numéro de sécurité.

**Statut des transactions**

Les transactions peuvent se trouver dans les statuts suivants:

03.06.2014 KSC

|                     |  |
|---------------------|--|
| Autorisée           | Le montant est réservé pour le commerçant.   |
| Décomptée           | La transaction est prête à être transmise à l'acquéreur, la carte n'est pas encore débitée.                                      |
| Créditée            | Le montant ou montant partiel a été recredité sur la carte de crédit.  |
| Refusée             | Pour une raison quelconque, la transaction n'a pu être traitée. Pour de plus amples détails cliquez sur „Message d'erreur“.      |
| Renvoi              | Téléphonez à l'acquéreur et demandez le code d'autorisation, la banque émettrice demande plus d'informations sur la transaction. |
| Décomptée/Transmise | Le montant est débité sur la carte de crédit.  |
| Effacée             | La transaction décomptée a été effacée avant la transmission.  |

Quand une transaction décomptée et transmise est créditée, cette opération crée une deuxième transaction indépendante ayant le statut Crédit transmis.

### 3.2 Archives

Vous trouvez toutes les transactions âgées de plus de quelques mois dans les archives. Toutes les options et les indications sont identiques à celles qui sont contenues dans le Menu sous [Transactions](#).

### 3.3 Rapports journaliers

Vous pouvez générer des rapports journaliers pour une certaine date.

## 4 Rapports

### 4.1 Rapports

Ici, vous pouvez rédiger, enregistrer, imprimer et exporter des rapports individuels (Reports). Cliquez sur [Ajouter un modèle](#).

#### Créer un rapport ; Exemple de transactions facturées

Cette option permet de créer un rapport pour toutes les transactions facturées par Datatrans, dans laps de temps défini. Il est possible de sauvegarder le modèle.

Créer un rapport [← Retour](#)

| Critères de sélection  |  | Uniquement transactions archivées   |  |
|--|--|---|--|
| No de référence  | de   | <input type="text"/>  | à <input type="text"/>                                   |
| No de carte masqué   | de   | <input type="text"/>  | à <input type="text"/>                                   |
| Date d'autorisation  | de   | 01.05.13 dd.mm.yy   | à 31.05.13 dd.mm.yy                                      |
| Date de décompte   | de   | <input type="text"/> dd.mm.yy   | à <input type="text"/> dd.mm.yy                          |
| Date crédit  | de   | <input type="text"/> dd.mm.yy   | à <input type="text"/> dd.mm.yy                          |
| Montant  | de   | <input type="text"/>  | à <input type="text"/>                                   |
| Monnaie  |  | * <input type="text"/>  |  |
| Mode de paiement   |  | * <input type="text"/>  |  |
| Code réponse   |  | <input type="text"/>  |  |
| Crédits uniquement   |  | <input type="checkbox"/>  |  |
| <b>Trx facturées</b>   |  | <input checked="" type="checkbox"/>   |  |
| ID Merchant  |  | 1000011011 : Datatrans Test   |  |
| Source   |  | <input checked="" type="checkbox"/> Toutes sources <input type="checkbox"/> WEB <input type="checkbox"/> WEB-hidden <input type="checkbox"/> XML <input type="checkbox"/> Ajax <input type="checkbox"/> Admin |  |
| <b>Statut</b>  |  |   |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Toutes                         |  |   |  |
| <input type="checkbox"/> Autorisée                                 | <input type="checkbox"/> Décomptée         | <input type="checkbox"/> Décomptée/Transmise  | <input type="checkbox"/> Refusée                         |
| <input type="checkbox"/> Canceled by Merchant                      | <input type="checkbox"/> Canceled by User  | <input type="checkbox"/> Renvoi   | <input type="checkbox"/> Transactions, qui sont crédités |
| <input type="checkbox"/> Authentications                           |  |   |  |
| <b>Planifier un rapport</b>  |  |   |  |
| Fréquence  | <input type="text" value="Pas d'horaire"/> | Jour  | <input type="text"/>                                     |
|  |  | Format  | <input type="text" value="XLS"/>                         |
| <input type="checkbox"/> Rapport par e-mail à <input type="text"/> |  |   |  |
| <input type="checkbox"/> Send report by SFTP                       |  |   |  |
| Nom du modèle  |  | Transactions facturées par Datatran   |  |
|  |  | <input type="button" value="Sauvegarder"/>  |  |
|  |  | <input type="button" value="Effacer les données saisies"/>  |  |
|  |  | <input type="button" value="Aperçu"/>   |  |
|  |  | <input type="button" value="Exporter"/>   |  |

Cliquez sur Aperçu ou Exporter.

## Créer un rapport ; Exemple de transactions refusées

Dans le deuxième exemple, vous créez un rapport pour un certain code d'erreur et vous sauvegardez le rapport. Remplissez le formulaire selon le modèle, ci-dessous :

### Créer un rapport

[← Retour](#)

|   |   |  |                                  |  |  |
|---|---|--|----------------------------------|--|--|
| <b>Critères de sélection</b> <input type="checkbox"/> Uniquement transactions archivées |   | <b>Colonnes disponibles</b>  |                                  | <b>Colonnes disponibles</b>  |  |
| No de référence   | de  | <input type="text"/>   | à                                | <input type="text"/>   |  |
| No de carte masqué  | de  | <input type="text"/>   | à                                | <input type="text"/>   |  |
| Date d'autorisation   | de  | <input type="text"/> dd.mm.yy  | à                                | <input type="text"/> dd.mm.yy  |  |
| Date de décompte  | de  | <input type="text"/> dd.mm.yy  | à                                | <input type="text"/> dd.mm.yy  |  |
| Date crédit   | de  | <input type="text"/> dd.mm.yy  | à                                | <input type="text"/> dd.mm.yy  |  |
| Montant   | de  | <input type="text"/>   | à                                | <input type="text"/>   |  |
| Monnaie   |   | * <input type="text"/>   |                                  |  |  |
| Mode de paiement  |   | * <input type="text"/>   |                                  |  |  |
| Code réponse  |   | 1006   |                                  |  |  |
| Crédits uniquement  |   | <input type="checkbox"/>   |                                  |  |  |
| Trx facturées   |   | <input type="checkbox"/>   |                                  |  |  |
| ID Merchant   |   | 1000011011 : Datatrans Test  |                                  |  |  |
| Source  |   | <input type="checkbox"/> Toutes sources <input type="checkbox"/> WEB <input type="checkbox"/> WEB-hidden <input type="checkbox"/> XML <input type="checkbox"/> Ajax <input type="checkbox"/> Admin |                                  |  |  |
| <b>Statut</b>   |   |  |                                  |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Toutes  |   |  |                                  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Autorisée  | <input type="checkbox"/> Décomptée        | <input type="checkbox"/> Décomptée/Transmise   | <input type="checkbox"/> Refusée | <input type="checkbox"/> Renvoi  | <input type="checkbox"/> Transactions, qui sont crédités |
| <input type="checkbox"/> Canceled by Merchant   | <input type="checkbox"/> Canceled by User |  |                                  |  |  |
| <b>Planifier un rapport</b>   |   |  |                                  |  |  |
| Fréquence   | Pas d'horaire                             | Jour   | <input type="text"/>             | Format   | XLS  |
| <input type="checkbox"/> Rapport par e-mail à <input type="text"/>                      |   |  |                                  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Send report by SFTP  |   |  |                                  |  |  |
| Nom du modèle <input type="text" value="Transactions refusées RC1006"/>                 |   | <input type="button" value="Sauvegarder"/>   |                                  | <input type="button" value="Effacer les données saisies"/> <input type="button" value="Aperçu"/> <input type="button" value="Exporter"/> |  |

Cliquez sur Aperçu ou Exporter.

## Horaire

Cette fonction vous permet de vous faire envoyer des rapports prédéfinis à une adresse e-mail spécifique. Sélectionnez les critères, saisissez l'adresse e-mail du destinataire et sauvegardez le rapport sous un nom de votre choix. Vous pouvez aussi créer des rapports par sFTP. Contactez Datatrans pour plus d'informations.

## 4.2 Rapports de groupe

Les [Rapports de groupe](#) s'effectuent de la même façon que les rapports. Mais vous avez la possibilité de choisir n'importe quel commerçant faisant partie du groupe dans le champ „Numéro de commerçant“. Les rapports de groupe sont uniquement disponibles si le Merchant-ID fait partie d'un groupe et si l'utilisateur dispose des droits d'accès requis.

### 4.3 Rapports en archive

Les [Rapports en archive](#) s'effectuent comme les Rapports, sauf qu'ici il n'est possible de rédiger des rapports que sur des transactions archivées.

### 4.4 Rapports de groupe en archive.

Les [Rapports de groupe en archive](#) s'effectuent comme des Rapports de groupe. Mais vous avez la possibilité de choisir n'importe quel commerçant faisant partie du groupe dans le champ „Merchant-ID”.

Les rapports de groupe ne sont accessibles qu'à ceux qui ont constitué des groupes avec plusieurs Merchant-ID, et si l'utilisateur en question dispose de l'autorisation correspondante.

### 4.5 Statistique

| Date/Heure        | Nombre de Trx | Nombre de Erreur | Trx temps >3sec | Temps Host >2sec | Time out | Erreurs | Succes | Ø Host Temp | Ø Trx Temp |
|-------------------|---------------|------------------|-----------------|------------------|----------|---------|--------|-------------|------------|
| Requêtes traitées | 1             | 1                | 1               | 0                | 0        | xml     | web    | 0.00        | 5.68       |
| 30.03.13          | 1             | 1                | 1               |                  |          |         |        | 0.00        | 5.68       |

Cette option donne des informations sur les temps de traitement ainsi que sur la disponibilité des différents modes de paiement. En cliquant sur la barre de diagramme, vous pouvez ouvrir un tableau détaillé contenant de nombreuses informations sur le nombre des transactions et sur les temps de traitement.

### 4.6 Statistique de groupe

La statistique de groupe s'effectue exactement comme la statistique. Vous trouvez dans le Menu [Statistique de groupe](#) toutes les données de tous les commerçants qui sont dans un groupe. La statistique de groupe n'est accessible qu'à ceux qui ont constitué des groupes avec Merchant-ID.

## 5 Passer les cartes

Dans ce menu vous pouvez traiter les transactions manuellement.

### 5.1 Autoriser

The screenshot shows the 'Autoriser' page in the Datatrans system. At the top, there are navigation tabs: 'Transactions', 'Rapports', 'Passer les cartes' (selected), 'UPP Gestion', and 'Gestion d'utilisateur'. Below these are sub-tabs: 'Autoriser', 'Décompter', 'Renvoi', 'Créditer', 'Alias', and 'No carte'. There are also links for 'Quitter' and 'Aide'. The main form area is titled 'Autoriser' and contains the following fields:

- ID Merchant: 1000011011 : Datatrans Test
- Monnaie: CHF (dropdown)
- Montant: [input field]
- No de référence: [input field]
- No de carte: [input field]
- Echéance: 01 (dropdown) / 2013 (dropdown)
- Code CV2/CVC2: [input field]
- Utiliser Alias:

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Autoriser uniquement' and 'Autoriser et décompter'.

Vous avez une transaction que vous devez traiter manuellement. Remplissez tous les champs et cliquez sur [Autoriser uniquement](#) ou [Autoriser et décompter](#) pour décompter la transaction tout de suite. Vous pouvez définir votre numéro de référence, ce qui vous aidera à identifier la transaction.

## 5.2 Décompter

Transactions | Rapports | **Passer les cartes** | UPP Gestion | Gestion d'utilisateur | [Quitter](#)

Autoriser | **Décompter** | Renvoi | Créditer | Alias | No carte | [Aide](#)

**Décompter** [Recherche de transaction spécifique](#)

→ Aujourd'hui → Cette semaine → Ce mois → Plus de 10 jours

109 Transaction(s) trouvée(s) Toutes Pages < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 > [Export vers fichier Excel](#)

| <input type="checkbox"/> | Statut    | Date     | Temps | Type de carte | No. de carte     | Monnaie | Montant à décompter | No de référence    | Code d'autorisation | 3D | Source |
|--------------------------|-----------|----------|-------|---------------|------------------|---------|---------------------|--------------------|---------------------|----|--------|
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 29.08.13 | 10:53 | Visa          | 424242xxxxxx4242 | CHF     | 10.00               | 1234987            | 321078768           |    | X      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 29.08.13 | 10:52 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 10.00               | 123987             | 306008761           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 28.08.13 | 16:00 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 350.00              | C00000000000011397 | 933596942           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 28.08.13 | 15:54 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 200.00              | C00000000000011396 | 457991448           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 28.08.13 | 15:51 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 275.00              | C00000000000011395 | 147788970           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 28.08.13 | 15:43 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 495.00              | C00000000000011394 | 802775639           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 28.08.13 | 12:55 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 495.00              | C00000000000011393 | 530167762           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 27.08.13 | 10:48 | Visa          | 424242xxxxxx4242 | CHF     | 10.00               | 1234987            | 808055371           |    | X      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 27.08.13 | 10:47 | Visa          | 490000xxxxxx0003 | CHF     | 10.00               | 123987             | 758553364           | ✓  | W      |
| <input type="checkbox"/> | Autorisée | 21.08.13 | 12:13 | Visa          | 424242xxxxxx4242 | CHF     | 10.00               | 123987             | 325003262           |    | X      |

**Décompter toute transaction marquée**

Dans ce menu vous trouvez toutes les transactions qui ont le statut autorisée et que vous pouvez décompter. Vous avez la possibilité de sélectionner une transaction avec le checkbox ou toutes les transactions. Vous pouvez aussi adapter le montant, tant que le montant n'exécède pas le montant d'autorisation.

## 5.3 Renvoi

Transactions | Rapports | **Passer les cartes** | UPP Gestion | Gestion d'utilisateur | [Quitter](#)

Autoriser | Décompter | **Renvoi** | Créditer | [Aide](#)

**Referral** [Recherche de transaction spécifique](#)

2 transaction(s) trouvée(s) Pages < 1 > [Export vers un fichier Excel / TSV](#)

| <input type="checkbox"/> | Statut | Date     | Temps | Type de carte | No de carte      | Monnaie | Code acquéreur | Montant | No de référence (refno) | Code d'autorisation | 3D | Source |
|--------------------------|--------|----------|-------|---------------|------------------|---------|----------------|---------|-------------------------|---------------------|----|--------|
| <input type="checkbox"/> | Renvoi | 12.02.13 | 13:33 | Visa          | 424242xxxxxx4242 | CHF     |                | 102.00  | asdg                    | 355406535           |    | A      |
| <input type="checkbox"/> | Renvoi | 28.06.11 | 14:59 | Visa          | 424242xxxxxx4242 | CHF     |                | 102.00  | 123987                  | 946853531           |    | h      |

**Traiter toute transaction marquée**

Au cas où la réponse à une demande d'autorisation est parvenue sous forme un message renvoi, vous avez alors la possibilité d'appeler l'acquéreur (Institut de carte de crédit) pour obtenir une autorisation manuelle. Si la transaction est autorisée ultérieurement vous recevez un code d'autorisation que vous devez saisir dans le champ [code d'autorisation](#).

## 5.4 Créditer

Transactions | Rapports | **Passer les cartes** | UPP Gestion | Gestion d'utilisateur Quitter

Autoriser | Décompter | Renvoi | Créditer | Alias | No carte Aide

### Créditer

ID Merchant **1000011011 : Datatrans Test**

Référence

Transaction  Type

No de carte  Format

Monnaie  Montant de  à

Type de carte  Code réponse

Date de  ( dd.mm.yy ) à

Date Décompte de  ( dd.mm.yy ) à

**Rechercher**

Voici un masque qui vous permet de rechercher un débit pour créditer tout le montant ou un montant partiel.

## 5.5 Alias

Transactions | Rapports | **Passer les cartes** | UPP Gestion | Gestion d'utilisateur 1000011011 : Datatrans Test > Changer le marchand Quitter

Autoriser | Décompter | Renvoi | Créditer | Alias | No carte Aide

### Alias

No de carte

Alias de la carte

No carte masqué

**Rechercher**

Le Menu permet d'établir l'alias d'un numéro de carte de crédit. Cette option n'est disponible que si le commerçant a activé l'alias.

## 5.6 No de carte

Ce menu vous permet d'établir le numéro de la carte d'un alias.

## 6 Gestion UPP

### 6.1 UPP Données

The screenshot shows the 'UPP Données' configuration page in the 'UPP Gestion' menu. The page contains the following fields and options:

- Merchant-ID:** 1000011975 : Demo Katja
- Pays d'origine du marchand:** SWITZERLAND
- Email:**
- Langue:**
- URL Réussie:**  *Champ obligatoire*
- URL Erreur:**  *Champ obligatoire*
- URL Annulation:**  *Champ obligatoire*
- URL Post:**  *Champ facultatif*
- URL Post format de données:**
  - Données en HTML FORM
  - Donnés en XML(request header)
  - Donnés en XML(request body)
- Send Post data with cancel
- Send Post data with uncomplete
- Refuser toute transaction avec code de réponse 02
  - Notification par e-mail à
- Decline transaction with response code 02 for AMEX
  - Notification par e-mail à

A 'Modifier' button is located at the bottom right of the form area.

Ce Menu permet de gérer des données techniques.

Explication des désignations de champ les plus importantes

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| E-mail                            | Adresse E-mail à laquelle les rapports de transactions sont quotidiennement envoyés.  |
| Langue                            | Le choix de la langue est fixé par l'interface UPP dans la langue choisie par l'administrateur.   |
| URL Réussie                       | UPP envoie à l'URL attribuée au shop, toutes les autorisations réussies.  |
| URL Erreur                        | UPP envoie à l'URL attribuée au shop, les messages concernant les transactions éventuellement refusées ou les messages d'erreur de système. |
| URL Annulation                    | UPP envoie à l'URL attribuée au shop, les messages concernant les procédures de paiement interrompues par des utilisateurs.                 |
| URL post                          | URL pour la transmission directe de serveur à serveur de paramètres de courrier en cas de succès ou d'échec.                                |
| URL Format de données de courrier | Format de données de transmission des paramètres de courrier  |

|  |  |
|--|--|
| Refus de transactions avec code réponse 02           | Quand cette option est activée, les transactions pour lesquelles l'émetteur de la carte refuse la responsabilité en cas de Charge-Back sont refusées (uniquement pour VISA ou Mastercard)              |
| Notification par e-mail                              | En cas de code 02, vous recevez un e-mail si vous avez activé cette option   |
| Refus de transactions avec code réponse 02 pour Amex | Quand cette option est activée, les transactions pour lesquelles l'émetteur de la carte refuse la responsabilité en cas de Charge-Back sont refusées. Pour Amex uniquement. C'est très souvent le cas. |
| Notification par e-mail                              | En cas de code 02, vous recevez un e-mail si vous avez activé cette option.  |

## 6.2 Modes de paiement

Ce menu montre tous les modes de paiement disponible sur une Merchant-ID. Le mode de décompte peut être défini pour chaque mode de paiement.

### Autorisation/Décompte

Exige une intervention additionnell soit par XML ou par le Web Admin Tool.

### Décompte direct

permet l'autorisation avec décompte immédiat.

### Code CVV2/CVC2-Code exigé

Force la saisie du code CVV / CVC

### Ordre pour les moyens de paiement sur le Payment Page

Vous pouvez spécifier l'ordre des moyens de paiement sur la page de paiement vous-même. Entrez le numéro du ordre dans les champs à la gauche. Si la valeur est 99, le moyen de paiement apparaît comme indiqué dans le menu « Modes de paiement ».

### 3D-U Case

Vous avez la possibilité d'accepter les transactions par cartes de credit refusées à cause du statut 3D-Secure "U". Le statut "U" est délivré par l'organisation principale au nom de la banque émettrice et signifie que celle-ci ne portera pas la responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de la carte.

En acceptant ces transactions vous assumez donc l'entière responsabilité de ce type de transactions. Ce cas se présente souvent lors de transactions effectuées avec des cartes business émis aus USA.

Avec "Permis 3D-U Case" configurez votre Merchant-ID accepte detelles transactons et vour acceptez à porter la responsabilité de ces transactions. Si vous activez "Notification e-mail:" vous revecez une information par e-mail si une transaction U Case a eu lieu.

Si vous activez 3D-U Case, vous devez accepter les informations juridiques suivantes:

**INFORMATIONS JURIDIQUES/ LEGAL DISCLAIMER:** J'ai entierement conscience que la reconfiguration "U-Case = OK" permettra d'autoriser toute transaction sans renversement de responsabilité vers les banques émettrices des cartes et confirme par la présente acceptation de porter entierement tous les risques y résultant. Je confirme également de ne nullement rendre Datatrans SA responsable lors des rétrocessions éventuelles.

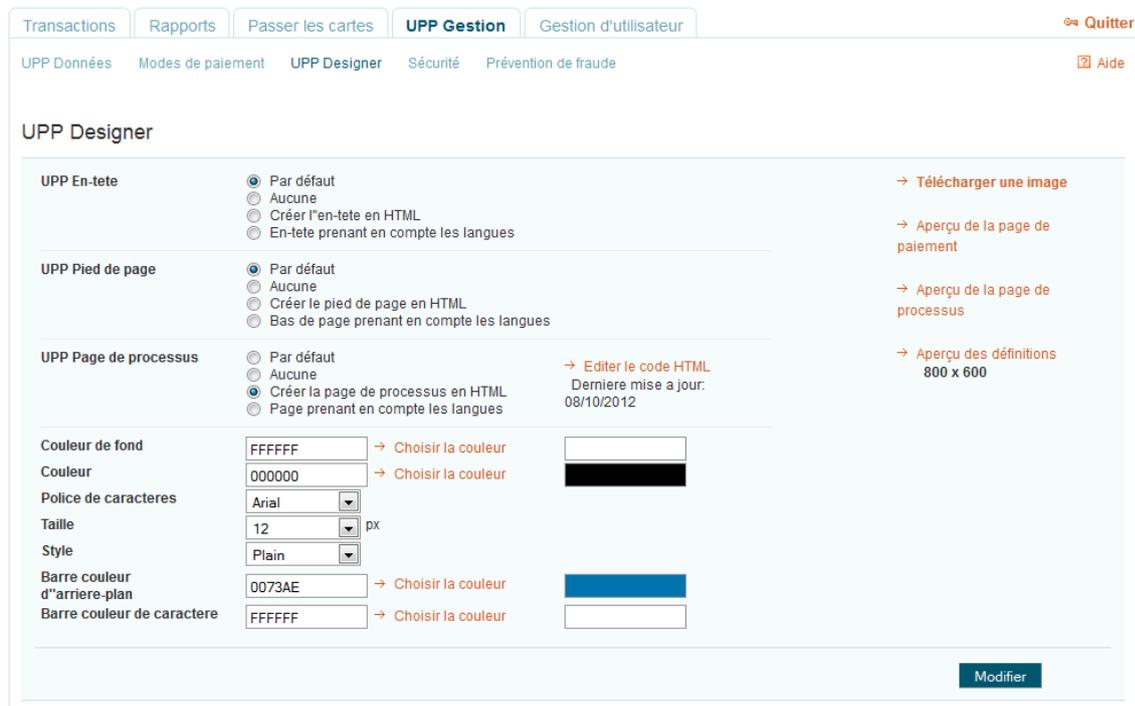
Si vous désactivez 3D-U Case, vous devez accepter les informations ci-dessous:

**INFORMATIONS JURIDIQUES/ LEGAL DISCLAIMER:** J'ai entierement conscience que la reconfiguration "U-Case = NOK" conduira au refus de toute transaction sans renversement de responsabilité par Datatrans SA et je confirme par cette acceptation de nullement rendre Datatrans SA responsable pour toute chiffre d'affaires non réalisé.

### Numéros de contrat

En cliquant sur l'image de chaque mode de paiement vous voyez les numéros de contract.

### 6.3 UPP Designer



Ce menu permet la conception de l'Universal Payment Page.

Explication des désignations de champ les plus importantes

|                              |  |
|------------------------------|--|
| UPP En-tête                  | Dans cette section, il est possible de choisir entre un en-tête fixé ou individuel. En cas de choix d'HTML, le code HTML ainsi que les images spécifiques doivent être transmises au serveur.      |
| Télécharger une image        | Ici, il est possible de télécharger une image pour toutes les langues disponibles.   |
| UPP Pied de page             | Dans cette section, il est possible de choisir entre un pied de page fixé ou individuel. En cas de choix d'HTML, le code HTML ainsi que les images spécifiques doivent être transmises au serveur. |
| UPP Page de processus        | Dans cette section, il est possible de modifier le page de processus.  |
| Couleur de fond              | En cliquant sur la fonction „choisir la couleur“, il est possible de définir la couleur de fond de page UPP souhaitée ou de la saisir dans le Code Hex.  |
| Couleur des caractères       | Cette fonction permet de définir la couleur du caractères.   |
| Police des caractères        | Cette fonction permet de définir la police du caractères.  |
| Taille                       | Cette fonction permet de définir la taille .   |
| Style                        | Cette fonction permet de définir la style .  |
| Barre couleur d'arriere-plan | Definit le couleur du barre.   |
| Barre couleur de caractere   | Definit les couleur du caractères sur le barre.  |

## 6.4 Sécurité

Transactions | Rapports | Passer les cartes | **UPP Gestion** | Gestion d'utilisateur Quitter

UPP Données | Modes de paiement | UPP Designer | **Sécurité** | Prévention de fraude Aide

**Sécurité** → [Autres services](#)

**Aucun** élément de sécurité complémentaire est envoyé avec vos messages de paiement.

Une identification marchande complémentaire est envoyée avec les messages de paiement.  
Le paramètre **sign** avec la valeur suivante doit être transmis avec chaque message de paiement.  
sign =

Les paramètres importants seront signés digitalement et la signature (HMAC-MD5) sera transmise par le message de paiement.  
Le paramètre **sign** est à transmettre avec chaque message de paiement.  
Il contient la signature digitale (HashCode HMAC-MD5 encrypté en format hexadécimal).  
Les valeurs des paramètres MerchantID, Amount, Currency et Reference Number (assemblées) sont à signer.  
Votre clé HMAC (en format hexadécimal):  

```
F5d84efc9a745b0c783411bad18bf61460edfc3f29
3a316a481c522382f607e3ecf2e6f031b9c27aeba7
d9ca2ad9a1d6b13c2815e3e92f90a40859f70f0b41
dc
```

  
Le format de la clé est à convertir de hex en byte avant son application.  
→ [Exemple](#)

**Modifier**

Les paramètres de signature servent de signature pour protéger les paramètres de courrier contre les modifications effectuées par les clients/utilisateurs.

Si vous n'êtes pas tout à fait familiarisé avec HMAC et MD5, vous trouverez sur Wikipedia quelques très bonnes indications et explications. Vous trouverez les instructions de service directement sur la page [Gestion UPP > Sécurité](#).

Le lien *Exemple* vous permet de vérifier votre signature.

### Autres Services

Transactions | Rapports | Passer les cartes | **UPP Gestion** | Gestion d'utilisateur Quitter

UPP Données | Modes de paiement | UPP Designer | **Sécurité** | Prévention de fraude Aide

**Autres services** → [Sécurité](#)

Important parameters will be digitally signed ("salted" SHA-256) and sent with request messages  
The parameter **sign** contains a "salted" hash SHA-256 in hexadecimal format.  
The hash SHA-256 will be created from relevant parameters and a secret "salt" value.  
Your "salt" value  
  
→ [Generate new "salt"](#) ( Dernière production le 01/02/2012 12:28 )  
→ [Exemple](#)

**Modifier**

Cette option est nécessaire si vous voulez déclarer le numéro de la carte dans votre système.

## 6.5 Prévention de fraude

Ce dispositif permet de prendre différentes mesures destinées à éviter la fraude. Vous trouverez le format du dossier d'importation des données en exportant d'abord un modèle.

### Filtre de pays PayPal

La structure des taxes de PayPal prévoit que vous devez payer moins en tant que commerçant quand le commanditaire est originaire du même pays que votre compte PayPal. Pour le commerçant il est donc meilleur marché de n'accepter que des clients suisses.

Vous pouvez enregistrer cette information dans l'option de filtrage par pays du menu PayPal.

Choisissez également le pays que vous voulez refuser grâce à la liste noire ou accepter -le grâce à la liste blanche.

### Suspectes comptes ELV

Dans les menu vous pouvez ajouter des comptes ELV sur le blacklist. Utilisez le format « BLZ – Compte ELV ».

### Filtrage de pays

Vous pouvez bloquer des transactions pour Visa et MasterCard pour certains pays. Notez que pour la liste blanche vous devez choisir au minimum un pays, sinon toutes les transactions sont refusées.

### Filtre AVS

AVS ( Address Verification Service). Ce service vous permet de vérifier l'adresse du client.

Dans le menu *AVS filter* vous pouvez sélectionner des critères pour accepter ou refuser des transactions.

Contactez Datatrans pour utiliser le filtre AVS.

### Liste noire de numéros de carte

Permet d'exclure non seulement certains numéros de carte mais aussi des séries entières de numéros.

En option, il est possible de gérer une liste blanche à la place de la liste noire. C'est-à-dire que seuls les numéros de cartes et de séries contenus dans la liste blanche sont acceptés. La liste blanche doit être activée par Datatrans.

### Alias suspects

Permet de bloquer des alias.

### Liste noire d'adresses IP

Cette option vous permet d'exclure certaines adresses IP ou des séries d'adresses IP.

### Adresses e-mail supectes

Permet de bloquer des adresses E-mail.

### Prévention de fraude

Nombre max. d'opérations par adresse-IP:

Nombre maximal d'opérations admises par adresse IP dans un temps pouvant être défini

Nombre maximal d'opérations par CC:

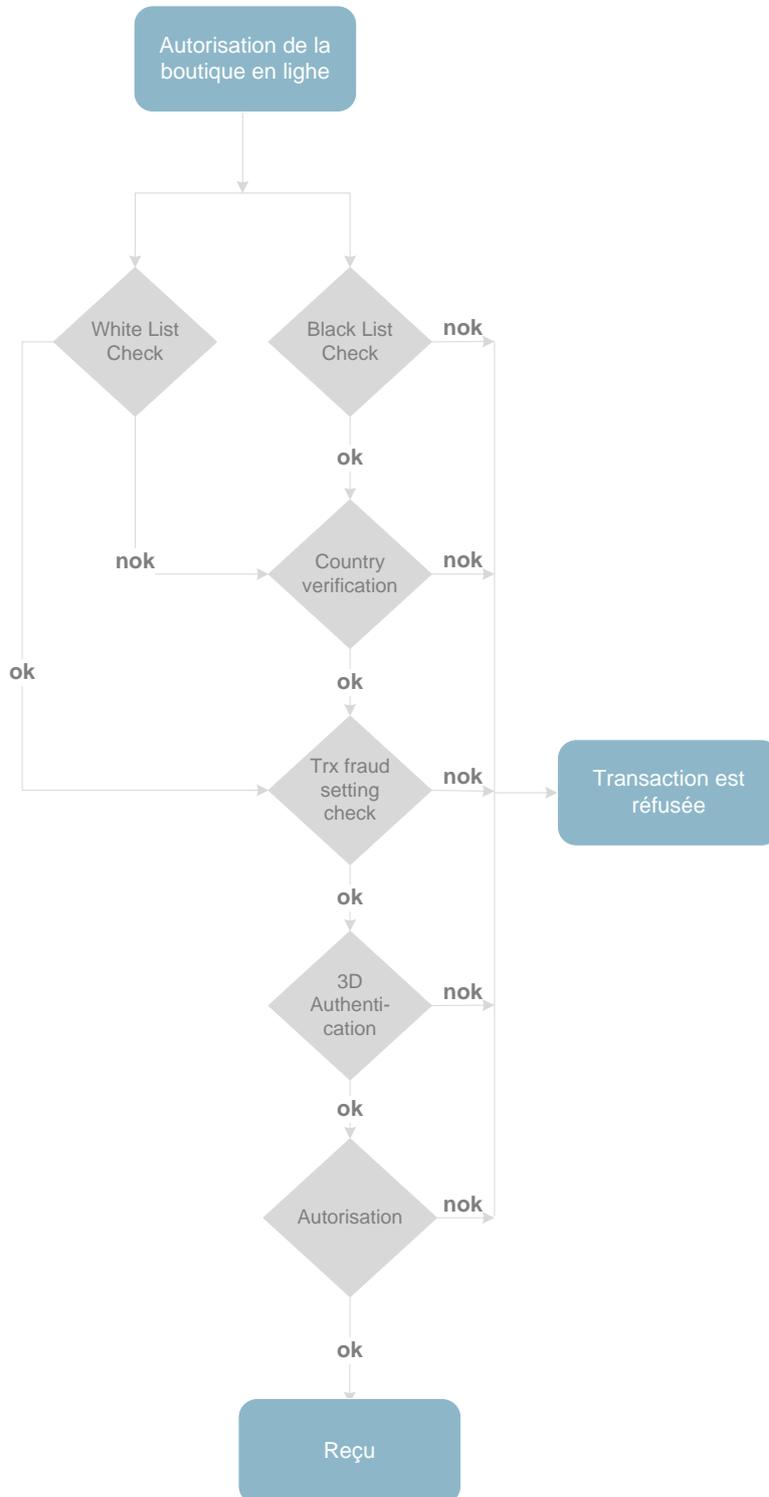
Nombre maximal d'opérations admises par numéro de carte dans un temps pouvant être défini

Montant total max. par CC:

Montant maximal pouvant être comptabilisé par numéro de carte dans un temps pouvant être défini.

Toutes ces fonctions peuvent être définies dans tout l'ensemble du groupe commerçants.

**Processus de Prévention de la fraude**



## 7 Gestion d'utilisateur

Vous avez trois possibilités de connexion avec Datatrans.

### Connexion avec admin\_xyz

Quand on vous a attribué une ou plusieurs Merchant-IDs, vous recevez alors les données de connexion avec admin\_xyz. Vous avez la possibilité d'accéder à une Merchant-ID via [Changer le marchand](#). Vous pouvez ainsi ouvrir l'accès pour un nouvel utilisateur soit sur le compte de roupe (accès à tous les Merchant-IDs du groupe) soit directement sur le Merchant-ID (accès limité à le Merchant-ID en question). Si vous disposez de plusieurs Merchant-IDs, l'avantage en utilisant admin\_xyz est que vous ne devez vous connecter qu'une seule fois.

### Connexion avec group\_xyz

Vous recevez cette connexion quand vous disposez de plusieurs „Submerchants“. Elle vous permet d'avoir un accès direct non seulement à des Merchant-ID individuelles mais vous donne également un aperçu du total des transactions de toutes les Merchant-IDs. L'aperçu du total de toutes les transactions par Merchant-ID se fait comme suit:

The screenshot shows the 'Rapports' (Reports) section of the Datatrans interface. It includes navigation tabs for 'Transactions', 'Rapports', and 'Gestion d'utilisateur'. Under 'Rapports', there are sub-tabs for 'Statistique', 'Rapports de groupe', 'Rapports des archives du groupe', and 'Statistique de groupe'. The main content area is titled 'Transactions facturées' (Billed transactions) and features a date range selector set to '01.08.12' to '30.08.13' and a checkbox for 'Transactions archivées inclus'. A 'Créer la statistique' button is present. Below the controls is a table with the following data:

| Merchant                    | Billing description | Time period         | Number of trx |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1000011011 : Datatrans Test |                     | 01.08.12 - 30.08.13 | 0             |
| <b>Total</b>                |                     |                     | <b>0</b>      |

### Connexion avec Merchant-ID

Il s'agit de l'ancienne version de connexion directe avec votre Merchant-ID.

## 7.1 Utilisateur



Vous pouvez créer de nouveaux utilisateurs dans ce menu. Nous vous recommandons de créer un compte pour chaque utilisateur.

Cliquez [Saisir un utilisateur](#), remplissez tous les champs et sauvegardez-les par [Saisir un utilisateur](#). Le système informera le nouvel utilisateur sur ces données d'accès par e-mail.

**Saisir un utilisateur** ← Fermer

|                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Nom d'utilisateur         | <input type="text"/>              |
| Nouveau mot de passe      | <input type="password"/>          |
| Confirmer le mot de passe | <input type="password"/>          |
| Désactivé                 | <input type="checkbox"/>          |
| Prénom                    | <input type="text"/>              |
| Nom                       | <input type="text"/>              |
| E-Mail                    | <input type="text"/>              |
| Droits d'accès internes   | <input type="text" value="none"/> |
| Droits d'accès externes   | <input type="text" value="none"/> |
| Droits d'accès de groupe  | <input type="text" value="none"/> |

**Exigences :**

- Longueur du mot de passe minimum = 8
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ A..Z ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ a..z ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ 0..9 ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ +\*%&/()=?![]{};:\_@#&\$; ]
- Répétition max. d'un signe 9 x
- Historique du mot de passe = 4

Droits d'accès internes  
Pour les droits du Merchant-ID

Droits d'accès externes  
Droits pour les Merchant-IDs dans un groupe.

Droits d'accès de groupe

Pour le groupe.

### 7.2 Profils d'utilisateurs

|                        | Transactions | Rapports | Passer les cartes | UPP Gestion | Gestion d'utilisateur | Alias/ Numéros des cartes |
|------------------------|--------------|----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------------------|
| Merchant Administrator |              |          |                   |             |                       |                           |
| Back Office            |              |          |                   |             |                       |                           |
| Reports& TrxView       |              |          |                   |             |                       |                           |
| UserAdmin& BackOffice  |              |          |                   |             |                       |                           |
| User Administrator     |              |          |                   |             |                       |                           |
| Web Admin              |              |          |                   |             |                       |                           |
| Alias                  |              |          |                   |             |                       |                           |

Accès lecture

Accès écriture

### 7.3 Activités des utilisateur

Ce Menu permet de surveiller toutes les activités des utilisateurs et de les limiter à une certaine période de temps ou à certains utilisateurs.

## 7.4 Modifier le mot de passe

Transactions
Rapports
Passer les cartes
UPP Gestion
Gestion d'utilisateur
Quitter

Utilisateur
Activité des utilisateurs
Modifier le mot de passe
Aide

### Modifier le mot de passe

Mot de passe actuel :

Nouveau mot de passe :

Confirmer le mot de passe :

Modifier

Exigences :

- Longueur du mot de passe minimum = 8
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ A.Z ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ a.z ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ 0..9 ]
- Le mot de passe doit contenir au minimum: 1 Signe(s) de catégorie [ +%&()/=?![]{}.-\_<>@#\$.; ]
- Répétition max. d'un signe 9 x
- Historique du mot de passe = 4

Ici le mot de passe de l'utilisateur **actuel** peut être modifié en respectant cependant les directives concernant les mots de passe mentionnées sur le masque ; Pour tous les autres utilisateurs, la modification peut être effectuée en cliquant sur Utilisateur.

## 8 FAQ

Vous trouvez ici une liste des questions les plus souvent posées.

### 8.1 Transactions refusées

#### **Pourquoi une transaction est-elle refusée?**

Pour connaître la raison du refus, vous devez vous connecter et chercher la transaction en question en cliquant: [Chercher une transaction](#) . Cliquez sur la transaction. Vous trouverez sous le message d'erreur un lien [orange](#) en surbrillance/marqué. Vous trouverez la raison du refus dans l'incrustation.

Veillez noter que la raison de refus la plus courante est le code d'erreur 50 intitulé [Transaction refusée](#). Ce type de transaction a été refusé par l'émetteur de cartes et Datatrans ne dispose d'aucune information quand à la raison du refus.

### 8.2 Transaction introuvable

Quand vous ne trouvez pas une transaction, veuillez vérifier si vous ne la trouvez pas à l' [Archive](#).

Assurez-vous également que vous cherchez la transaction avec la bonne Merchant-ID.

Si cependant vous ne deviez toujours pas trouver la transaction, adressez-vous alors à Datatrans avec le plus d'informations possible afin que nous puissions identifier la transaction avec certitude.

### 8.3 Que faire en cas de fraude

En cas de fraude informez d'abord l'acquéreur. Si vous ne connaissez pas votre acquéreur, faites comme suit [ici](#). Réfléchissez aux mesures de prévention de la fraude que vous pourriez prendre. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans ce [chapitre](#). Nous sommes à votre disposition pour vous conseiller par téléphone.