



**Ajouter le bouton de paiement  
Chèque-Vacances Connect  
Guide d'implémentation**

Version du document 1.5

# Sommaire

<b>1. HISTORIQUE DU DOCUMENT.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRÉSENTATION.....</b>	<b>4</b>
<b>3. INFORMATIONS TECHNIQUES.....</b>	<b>5</b>
<b>4. PRÉREQUIS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. INTÉGRATION DANS LE PARCOURS CLIENT.....</b>	<b>7</b>
<b>6. CINÉMATIQUE DE PAIEMENT.....</b>	<b>8</b>
<b>7. ÉTABLIR LE DIALOGUE AVEC LA PLATEFORME DE PAIEMENT.....</b>	<b>10</b>
<b>8. CONFIGURER LES NOTIFICATIONS.....</b>	<b>11</b>
8.1. Configurer la notification à la fin du paiement.....	12
8.2. Configurer la notification en cas d'abandon/annulation.....	13
<b>9. GÉNÉRER UN FORMULAIRE DE PAIEMENT.....</b>	<b>14</b>
9.1. Créer une demande de paiement.....	16
9.2. Transmettre les données de l'acheteur.....	17
9.3. Transmettre les données de livraison.....	18
9.4. Transmettre les données de la commande.....	19
9.5. Créer des champs spécifiques en fonction de vos besoins.....	21
<b>10. ENVOYER LA DEMANDE DE PAIEMENT.....</b>	<b>22</b>
10.1. Rediriger l'acheteur vers la page de paiement.....	22
10.2. Gérer les erreurs.....	23
<b>11. ANALYSER LE RÉSULTAT DU PAIEMENT.....</b>	<b>24</b>
11.1. Traiter les données de la réponse.....	24
11.2. Analyser le résultat d'un paiement en cascade.....	26
11.3. <b>Analyser le résultat de la demande d'autorisation.....</b>	<b>29</b>
<b>12. GÉRER LES TRANSACTIONS CHÈQUE-VACANCES CONNECT DEPUIS LE     BACK OFFICE MARCHAND.....</b>	<b>30</b>
12.1. Annuler une transaction.....	30
12.2. Modifier la date de remise.....	31
12.3. Effectuer un remboursement.....	32
<b>13. OBTENIR DE L'AIDE.....</b>	<b>33</b>

# 1. HISTORIQUE DU DOCUMENT

Version	Auteur	Date	Commentaire
1.5	Société Générale	30/11/2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Précision apportée sur l'annulation partielle.</li><li>• Mise à jour des chapitres <i>Présentation</i>, <i>Informations techniques</i> et <i>Prérequis</i>.</li></ul>
1.4	Société Générale	09/09/2020	Version initiale

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

## 2. PRÉSENTATION

Pour poursuivre sa transformation digitale l'Agence Nationale des Chèques-Vacances propose un nouveau moyen de paiement totalement dématérialisé : le Chèque-Vacances Connect.

Le Chèque-Vacances Connect permet aux bénéficiaires d'utiliser leurs Chèques-Vacances chez tous les professionnels du tourisme et de la culture affiliés au réseau ANCV, comme par exemple les hôtels, les restaurants, les parcs de loisirs et les transports.



Grâce à une application téléchargée sur son smartphone, le bénéficiaire peut consulter les offres disponibles, consulter son solde et régler ses achats rapidement, directement sur place, sur des bornes automatiques ou par internet.

Lors de la validation du paiement via l'application, il a la possibilité d'utiliser la totalité de son solde pour régler son achat.

Cependant, si le solde est insuffisant ou s'il souhaite ne régler qu'une partie du montant par chèques-vacances, un complément par carte bancaire sera nécessaire.

Pour le marchand, cette solution apporte plusieurs avantages, comme une visibilité renforcée via l'application pour accéder à une clientèle plus large mais aussi des remboursements simplifiés et accélérés.



### Devises supportées

- EUR



### Pays supportés

- France



### Informations complémentaires

- Il est recommandé de proposer sur le site marchand un bouton de paiement différent pour chaque moyen de paiement (1 bouton pour le paiement CB, un bouton pour le paiement CVCO, un bouton pour le paiement E\_CV, etc.).
- Pour la sélection du moyen de paiement CVCO, affichez un logo et un texte expliquant que ce sont des CVCO et non pas des eCV.
- Le montant minimum est de 20€.
- Le numéro de commande est facultatif.
- La validation manuelle n'est pas supportée.
- Le paiement différé n'est pas autorisé au-delà de 3 jours.
- Le remboursement partiel n'est pas supporté.
- L'annulation partielle n'est pas supportée.

### 3. INFORMATIONS TECHNIQUES

Valeurs du champ vads_card_brand	Devises supportées	Pays supportés	Durée de validité de l'autorisation	Cinématique de paiement
CVCO	EUR	FR	3 jours	Capture différée

Canaux de vente	
e-commerce	✓
m-commerce	✓
Paieement manuel	✗
Serveur Vocal Interactif	✗
Ordre de paieement par e-mail/SMS	✓

Opération sur les transactions	
Annulation	✓
Remboursement	✓
Modification	✓
Validation	✗
Duplication	✗
Rapprochement manuel	✓

Type d'intégration	
Redirection	✓
Iframe	✓
Client JavaScript	✗
Formulaire de collecte de données	✓
API Web Services	✗
Back Office	✗

Typologie de paiement	
Paieement immédiat	✓
Paieement différé	✓
Paieement en plusieurs fois	✗
Paieement par abonnement	✗
Paieement par fichier (alias ou par lot)	✗
Paieement 1 clic	✗
Paieement par wallet	✗

Divers	
Restitution dans les journaux	✓
Rapprochement des transactions	✗
Rapprochement des impayés	✗
Tentatives de paieement supplémentaires	✗

## 4. PRÉREQUIS

---

Pour proposer le paiement par Chèque-Vacances Connect sur votre site marchand, vous devez :

- souscrire à l'option "Paiement via Chèque-Vacances Connect ;
- signer un contrat d'acceptation avec ANCV ;
- contacter votre conseiller clientèle Société Générale pour déclarer le "Shop Id" communiqué par ANCV.

## 5. INTÉGRATION DANS LE PARCOURS CLIENT

Afin de simplifier le parcours client, d'augmenter le taux de transformation et donc de réduire le nombre d'abandon de commande, il est préconisé :

- de réaliser le choix du moyen de paiement sur le site marchand,
- de générer un bouton de paiement pour chaque type de moyen de paiement.

**Exemple de sélection du moyen de paiement :**

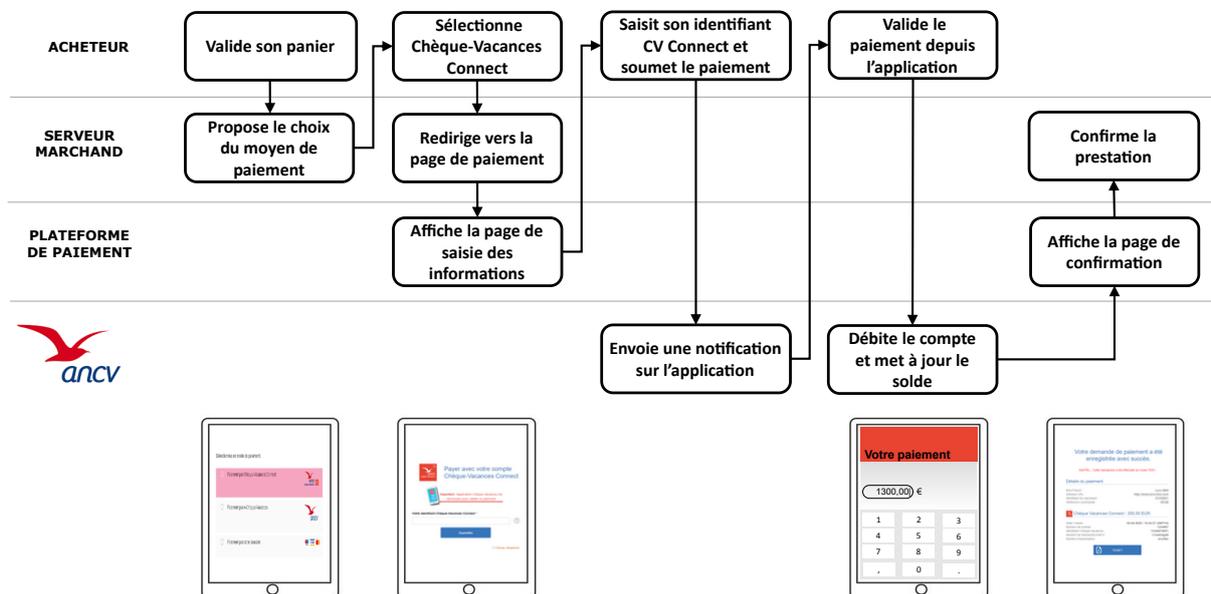
Sélectionnez un mode de paiement:

<input checked="" type="radio"/>	Paiement par Chèque-Vacances Connect	
<input type="radio"/>	Paiement par e-Chèque-Vacances	
<input type="radio"/>	Paiement par carte bancaire	

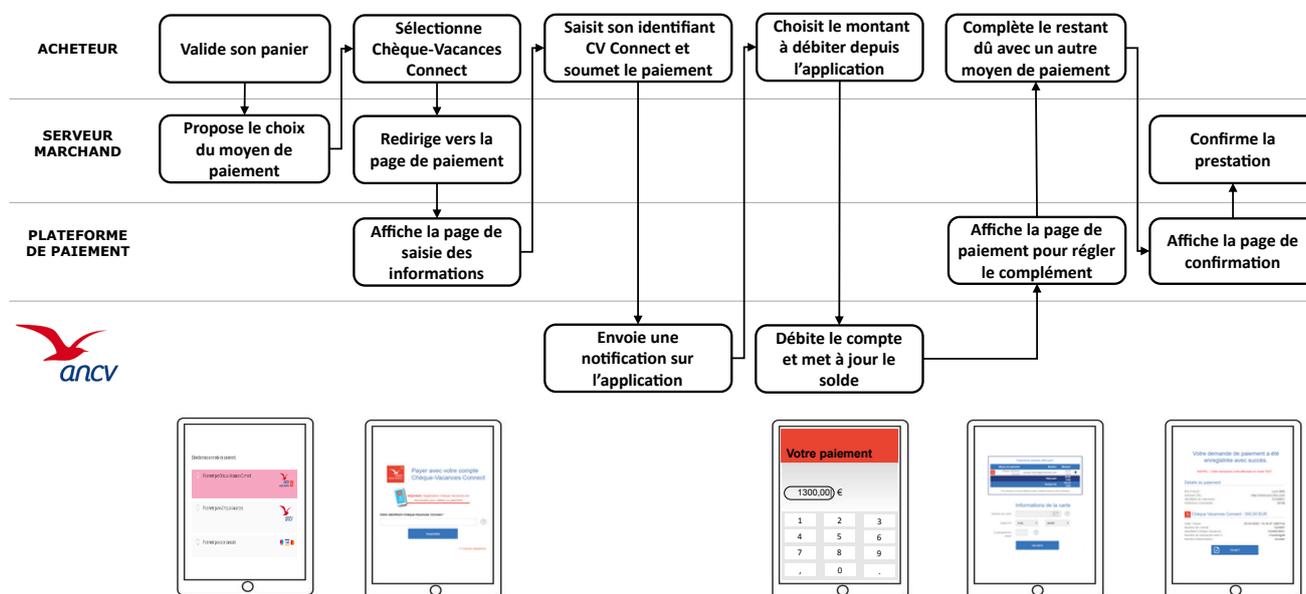
## 6. CINÉMATIQUE DE PAIEMENT

Le diagramme ci-dessous présente la cinématique des échanges du point de vue de l'acheteur.

### L'acheteur règle la totalité en Chèques-vacances :



### L'acheteur choisit de ne régler qu'une partie du montant en Chèques-Vacances (ou son solde n'est pas suffisant) :



#### Remarque :

Si le montant à payer est inférieur à 20€, la page de paiement ne proposera pas le moyen de paiement Chèque-Vacances Connect.

En revanche, si le montant à payer est supérieur à 20€ mais que le solde sur le compte ANCV est inférieur à 20€, l'acheteur peut utiliser le solde sur le compte et compléter avec un autre moyen de paiement.

Cependant, le paiement sera refusé pour motif "Solde insuffisant" si toutefois la boutique n'a pas de contrat permettant de faire régler le complément.

## 7. ÉTABLIR LE DIALOGUE AVEC LA PLATEFORME DE PAIEMENT

---

Le dialogue avec la plateforme de paiement est décrit dans le guide [API Formulaire](#).

Le dialogue entre le site marchand et la plateforme de paiement s'effectue par un échange de données.

Pour créer un paiement, ces données sont envoyées au moyen d'un formulaire HTML via le navigateur de l'acheteur.

À la fin du paiement, le résultat est transmis au site marchand de deux manières :

- automatiquement au moyen de notifications appelées URL de notification instantanée (également appelée IPN pour Instant Payment Notification) ;
- par le navigateur lorsque l'acheteur clique sur le bouton pour revenir au site marchand.

Pour assurer la sécurité des échanges, les données sont signées au moyen d'une clé connue uniquement du marchand et de la plateforme de paiement.

## 8. CONFIGURER LES NOTIFICATIONS

Plusieurs types de notifications sont à disposition dans le Back Office Marchand :

- Appel URL de notification
- E-mail envoyé au marchand
- E-mail envoyé à l'acheteur
- SMS envoyé au marchand
- SMS envoyé à l'acheteur

La notification est envoyée en fonction de l'événement qui a lieu (paiement accepté, abandon par l'acheteur, annulation par le marchand, etc.).



Les notifications de type Appel URL de notification sont les plus importantes. Elles sont l'unique moyen fiable pour le site marchand d'obtenir le résultat d'un paiement.

### Échec URL de notification

Si la plateforme n'arrive pas à joindre votre URL, elle envoie un e-mail à l'adresse spécifiée.

Cet e-mail contient :

- le code HTTP de l'erreur rencontrée ;
- des éléments d'analyse en fonction de l'erreur ;
- les conséquences de l'erreur ;
- la procédure à suivre depuis le Back Office Marchand pour renvoyer la requête vers l'URL déjà définie.

### Accès à la gestion des règles de notification

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

Activée	Libellé
✓	URL de notification à la fin du paiement
✗	URL de notification sur une opération provenant du Back Office
✗	URL de notification sur autorisation par batch
✗	URL de notification à la création d'un abonnement
✗	URL de notification sur modification par batch
✗	URL de notification sur annulation

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

---

La plateforme de paiement notifie le site marchand dans les cas suivants :

- Paiement accepté
- Paiement refusé
- Paiement annulé ou abandonné par l'acheteur

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

**Elle informera le site marchand du résultat du paiement même si l'acheteur ne clique pas sur le bouton Retour à la boutique.**

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification à la fin du paiement**.
2. Sélectionnez **Gérer la règle**.
3. Renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec** dans la section "Paramétrage général". Pour spécifier plusieurs adresses e-mail, séparez-les par un point-virgule (;).
4. Cochez la case **Rejeu automatique en cas d'échec** si vous souhaitez autoriser la plateforme à renvoyer automatiquement la notification en cas d'échec, et ce, jusqu'à 4 fois.
5. Si vous souhaitez recevoir les notifications au format API Formulaire, renseignez l'URL de votre page dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** dans la section "URL de notification de l'API formulaire V1, V2".
6. Sauvegardez vos modifications.

## 8.2. Configurer la notification en cas d'abandon/annulation

---

Cette règle permet de notifier le site marchand si un des cas ci-dessous se produit **durant le paiement complémentaire** :

- Abandon/annulation, si l'acheteur clique sur **Annuler et retourner à la boutique**.
- L'acheteur n'a pas terminé son paiement avant l'expiration de sa session de paiement.  
La durée d'une session de paiement est de 10 minutes.

Cette règle est **désactivée par défaut**.

1. Effectuez un clic droit sur la ligne **URL de notification sur annulation**.
2. Sélectionnez **Gérer la règle**.
3. Renseignez le champ **Adresse(s) e-mail(s) à avertir en cas d'échec** dans la section "Paramétrage général". Pour spécifier plusieurs adresses e-mail, séparez-les par un point-virgule (;).
4. Cochez la case **Rejeu automatique en cas d'échec** si vous souhaitez autoriser la plateforme à renvoyer automatiquement la notification en cas d'échec, et ce, jusqu'à 4 fois.
5. Si vous souhaitez recevoir les notifications au format API Formulaire, renseignez l'URL de votre page dans les champs **URL à appeler en mode TEST** et **URL à appeler en mode PRODUCTION** dans la section "URL de notification de l'API formulaire V1, V2".
6. Sauvegardez vos modifications.
7. Activez la règle en effectuant un clic droit sur **URL de notification sur annulation** et en sélectionnant **Activer la règle**.

## 9. GÉNÉRER UN FORMULAIRE DE PAIEMENT

Vous devez construire un formulaire HTML comme suit :

```
<form method="POST" action="https://sogecommerce.societegenerale.eu/vads-payment/">
  <input type="hidden" name="parametre1" value="valeur1" />
  <input type="hidden" name="parametre2" value="valeur2" />
  <input type="hidden" name="parametre3" value="valeur3" />
  <input type="hidden" name="signature" value="signature"/>
  <input type="submit" name="payer" value="Payer"/>
</form>
```

Il contient :

- Les éléments techniques
  - les balises `<form>` et `</form>` qui permettent de créer un formulaire HTML ;
  - l'attribut `method="POST"` qui spécifie la méthode utilisée pour envoyer les données ;
  - l'attribut `action="https://sogecommerce.societegenerale.eu/vads-payment/"` qui spécifie où envoyer les données du formulaire.
- Les données du formulaire
  - l'identifiant de la boutique ;
  - les caractéristiques du paiement en fonction du cas d'utilisation ;
  - les informations complémentaires en fonction de vos besoins ;
  - la signature qui assure l'intégrité du formulaire.

Ces données sont ajoutées au formulaire en utilisant la balise `<input>` :

```
<input type="hidden" name="parametre1" value="valeur1"/>
```

Pour valoriser les attributs `name` et `value`, référez-vous au [Dictionnaire de données](#).

Toutes les données du formulaire doivent être encodées en UTF-8.

Les caractères spéciaux (accents, ponctuation, etc.) seront ainsi correctement interprétés par la plateforme de paiement. Dans le cas contraire, le calcul de signature sera erroné et le formulaire sera rejeté.

- Le bouton **Payer** pour envoyer des données

```
<input type="submit" name="payer" value="Payer"/>
```

Les cas d'utilisation présentés dans les chapitres suivants vous permettront de construire votre formulaire de paiement en fonction de vos besoins.

Indications sur les différents formats possibles lors de la construction de votre formulaire :

Notation	Description
a	Caractères alphabétiques (de 'A' à 'Z' et de 'a' à 'z')
n	Caractères numériques
s	Caractères spéciaux
an	Caractères alphanumériques
ans	Caractères alphanumériques et spéciaux (à l'exception de <code>&lt;</code> et <code>&gt;</code> )
3	Longueur fixe de 3 caractères
..12	Longueur variable jusqu'à 12 caractères
json	JavaScript Object Notation.

Notation	Description
	<p>Objet contenant des paires de clé/valeur séparées par une virgule <code>,</code>.</p> <p>Il commence par une accolade gauche <code>{</code> et se termine par une accolade droite <code>}</code>.</p> <p>Chaque paire clé/valeur contient le nom de la clé entre guillemets anglais suivi par deux-points, suivis par une valeur entre guillemets anglais <code>"name" : "value"</code>.</p> <p>Le nom de la clé doit être alphanumérique.</p> <p>La valeur peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une chaîne de caractères (dans ce cas elle doit être encadrée par des guillemets anglais) ;</li> <li>• un nombre ;</li> <li>• un objet ;</li> <li>• un tableau ;</li> <li>• un booléen ;</li> <li>• vide.</li> </ul> <p>Exemple : <code>{"name1":45,"name2":"value2", "name3":false}</code></p>
bool	Booléen. Peut prendre la valeur <code>true</code> ou <code>false</code> .
enum	Caractérise un champ possédant un nombre fini de valeurs. La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ.
liste d'enum	Liste de valeurs séparées par un <code>" ; "</code> . La liste des valeurs possibles est donnée dans la définition du champ. Exemple : <code>vads_available_languages=fr;en</code>
map	Liste de paires clé/valeur séparées par un <code>" ; "</code> . Chaque paire clé/valeur contient le nom de la clé suivi par <code>" = "</code> , suivi par une valeur. La valeur peut être :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• une chaîne de caractères ;</li> <li>• un booléen ;</li> <li>• un objet json ;</li> <li>• un objet xml.</li> </ul> <p>La liste des valeurs possibles pour chaque paire de clé/valeur est donnée dans la définition du champ. Exemple : <code>vads_theme_config=SIMPLIFIED_DISPLAY=true;RESPONSIVE_MODEL=Model_1</code></p>

## 9.1. Créer une demande de paiement

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

Nom du champ	Description	Format	Valeur
<b>vads_payment_cards</b>	Permet de forcer le type de carte à utiliser. ANCV recommande de proposer sur le site marchand un bouton de paiement différent pour chaque moyen de paiement. <b>Il est déconseillé de laisser le champ vide.</b>	enum	<b>CVCO</b> pour appeler directement le bouton de paiement Chèque-Vacances Connect.
<b>vads_order_id</b>	Numéro de la commande. Champ facultatif. Peut être composé de majuscules ou de minuscules, chiffres ou tiret ([A-Z] [a-z], 0-9, _, -).	ans..64	Ex: CDE-fr-04_2020
<b>vads_page_action</b>	Action à réaliser	enum	<b>PAYMENT</b>
<b>vads_amount</b>	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire (le centime pour l'euro)	n..12	Ex : 4525 pour 45,25 EUR
<b>vads_ctx_mode</b>	Mode de communication avec la plateforme de paiement	enum	<b>TEST</b> ou <b>PRODUCTION</b>
<b>vads_currency</b>	Code numérique de la monnaie à utiliser pour le paiement, selon la norme ISO 4217 (code numérique)	n3	Valeurs possibles: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>978</b> (EUR)</li></ul>
<b>vads_capture_delay</b>	Délai avant remise en banque. Tout délai de remise supérieur à 3 jours sera ignoré et abaissé à 3 jours.	n..3	Ex : 0
<b>vads_action_mode</b>	Mode d'acquisition des données du moyen de paiement	enum	<b>INTERACTIVE</b>
<b>vads_payment_config</b>	Type de paiement	enum	<b>SINGLE</b>
<b>vads_site_id</b>	Identifiant de la boutique	n8	Ex : 12345678
<b>vads_trans_date</b>	Date et heure du formulaire de paiement dans le fuseau horaire UTC	n14	Respectez le format AAAAMMJJHHMMSS Ex : 20200101130025
<b>vads_trans_id</b>	Numéro de la transaction. Doit être unique sur une même journée (de 00:00:00 UTC à 23:59:59 UTC). <b>Attention : ce champ n'est pas sensible à la casse.</b>	an6	Ex : xrT15p
<b>vads_version</b>	Version du protocole d'échange avec la plateforme de paiement	enum	<b>V2</b>

2. Ajoutez les champs optionnels décrits dans les chapitres suivants en fonction de vos besoins.
3. Calculez la valeur du champ **signature** en utilisant l'ensemble des champs de votre formulaire, dont le nom commence par **vads\_** (voir : **Calculer la signature** du [Guide d'implémentation API Formulaire](#) disponible sur notre site documentaire).

## 9.2. Transmettre les données de l'acheteur

Les informations de l'acheteur (adresse e-mail, civilité, numéro de téléphone, etc.) constituent les informations de facturation.

Toutes les données transmises sont affichées dans le détail de la transaction (onglet **Acheteur**) dans le Back Office Marchand.

Utilisez les champs facultatifs ci-dessous en fonction de vos besoins. *Ces champs seront renvoyés dans la réponse avec la valeur transmise dans le formulaire.*

Nom du champ	Description	Format	Valeur
vads_cust_email	Adresse e-mail de l'acheteur	ans..150	Ex : abc@example.com
vads_cust_id	Référence de l'acheteur sur le site marchand	an..63	Ex : C2383333540
vads_cust_national_id	Identifiant national	ans..255	Ex : 940992310285
vads_cust_title	Civilité de l'acheteur	an..63	Ex : M
vads_cust_status	Statut	enum	PRIVATE : pour un particulier COMPANY : pour une entreprise
vads_cust_first_name	Prénom	ans..63	Ex : Laurent
vads_cust_last_name	Nom	ans..63	Ex : Durant
vads_cust_legal_name	Raison sociale de l'acheteur	ans..100	Ex : D. & Cie
vads_cust_phone	Numéro de téléphone	an..32	Ex : 0467330222
vads_cust_cell_phone	Numéro de téléphone mobile	an..32	Ex : 06 12 34 56 78
vads_cust_address_number	Numéro de voie	ans..64	Ex : 109
vads_cust_address	Adresse postale	ans..255	Ex : Rue de l'innovation
vads_cust_address2	Deuxième ligne d'adresse	ans..255	Ex :
vads_cust_district	Quartier	ans..127	Ex : Centre ville
vads_cust_zip	Code postal	an..64	Ex : 31670
vads_cust_city	Ville	an..128	Ex : Labège
vads_cust_state	Etat / Région	ans..127	Ex : Occitanie
vads_cust_country	Code pays suivant la norme ISO 3166 alpha-2	a2	Ex : "FR" pour la France, "PF" pour la Polynésie Française, "NC" pour la Nouvelle Calédonie, "US" pour les Etats-Unis.

### Remarque

Les champs **vads\_cust\_phone** et **vads\_cust\_cell\_phone** acceptent tous les formats :

Exemples :

- 0123456789
- +33123456789
- 0033123456789
- (00.571) 638.14.00
- 40 41 42 42

### 9.3. Transmettre les données de livraison

Les données de livraison de l'acheteur sont l'adresse, la civilité, le numéro de téléphone, etc..

Ces données seront affichées dans le Back Office Marchand en consultant le détail de la transaction (onglet **Livraison**).

Utilisez les champs facultatifs ci-dessous en fonction de vos besoins. *Ces champs seront renvoyés dans la réponse avec la valeur transmise dans le formulaire.*

Nom du champ	Description	Format	Valeur
vads_ship_to_city	Ville	an..128	Ex : Bordeaux
vads_ship_to_country	Code pays suivant la norme ISO 3166 (obligatoire pour déclencher une ou plusieurs actions si le profil <b>Contrôle du pays de la livraison</b> est activé).	a2	Ex : FR
vads_ship_to_district	Quartier	ans..127	Ex : La Bastide
vads_ship_to_first_name	Prénom	ans..63	Ex : Albert
vads_ship_to_last_name	Nom	ans..63	Ex : Durant
vads_ship_to_legal_name	Raison sociale	an..100	Ex : D. & Cie
vads_ship_to_phone_num	Numéro de téléphone	ans..32	Ex : 0460030288
vads_ship_to_state	Etat / Région	ans..127	Ex : Nouvelle aquitaine
vads_ship_to_status	Définit le type d'adresse de livraison	enum	<b>PRIVATE</b> : pour une livraison chez un particulier <b>COMPANY</b> : pour une livraison en entreprise
vads_ship_to_street_number	Numéro de voie	ans..64	Ex : 2
vads_ship_to_street	Adresse postale	ans..255	Ex : Rue Sainte Catherine
vads_ship_to_street2	Deuxième ligne d'adresse	ans..255	
vads_ship_to_zip	Code postal	an..64	Ex : 33000

## 9.4. Transmettre les données de la commande

Le marchand peut indiquer dans son formulaire de paiement s'il souhaite transmettre les informations de la commande (numéro de la commande, description, contenu du panier etc.).

Ces données seront affichées dans le Back Office Marchand en consultant le détail de la transaction (onglet **Panier**).

1. Utilisez les champs facultatifs ci-dessous en fonction de vos besoins. Ces champs seront renvoyés dans la réponse avec la valeur transmise dans le formulaire.

Nom du champ	Description	Format	Valeur
<b>vads_order_info</b>	Informations supplémentaires sur la commande	ans..255	Ex : Code interphone 3125
<b>vads_order_info2</b>	Informations supplémentaires sur la commande	ans..255	Ex : Sans ascenseur
<b>vads_order_info3</b>	Informations supplémentaires sur la commande	ans..255	Ex : Express
<b>vads_nb_products</b>	Nombre d'articles présents dans le panier	n..12	Ex : 2
<b>vads_product_ext_idN</b>	Code barre du produit dans le site web du marchand. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...)		Ex : vads_product_ext_id0 = "0123654789123654789" vads_product_ext_id1 = "0223654789123654789"
<b>vads_product_labelN</b>	Libellé de l'article. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).	ans..255	Ex: vads_product_label0 = "Séjour 3 jours datés" vads_product_label1 = "Concert privé"
<b>vads_product_amountN</b>	Montant de l'article exprimé dans la plus petite unité de la devise. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).	n..12	Ex: vads_product_amount0 = "32150" vads_product_amount1 = "10700"
<b>vads_product_typeN</b>	Type de l'article. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).	enum	Ex : vads_product_type0 = "TRAVEL" vads_product_type1 = "ENTERTAINMENT"
<b>vads_product_refN</b>	Référence de l'article. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).	an..64	Ex : vads_product_ref0 = "1002127784" vads_product_ref1 = "1002127693"
<b>vads_product_qtyN</b>	Quantité d'article. N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).	n..12	Ex : vads_product_qty0 = "1" vads_product_qty1 = "1"

2. Valorisez le champ **vads\_nb\_products** avec le nombre d'articles contenu dans le panier.



Nous recommandons de rendre obligatoire la valorisation du champ pour prendre en compte le panier. Cela implique la valorisation des autres champs commençant par **vads\_product\_** pour avoir les détails du panier.

Les informations du panier sont affichées dans l'onglet **Panier** du détail de la transaction depuis le Back Office Marchand.

3. Valorisez le champ **vads\_product\_amountN** avec le montant des différents articles contenus dans le panier dans l'unité la plus petite de la devise.

N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).

4. Valorisez le champ **vads\_product\_typeN** avec la valeur correspondant au type de l'article.

N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).

Valeur	Description
FOOD_AND_GROCERY	Produits alimentaires et d'épicerie
AUTOMOTIVE	Automobile / Moto
ENTERTAINMENT	Divertissement / Culture
HOME_AND_GARDEN	Maison / Jardin
HOME_APPLIANCE	Equiperment de la maison
AUCTION_AND_GROUP_BUYING	Ventes aux enchères / Achats groupés
FLOWERS_AND_GIFTS	Fleurs / Cadeaux
COMPUTER_AND_SOFTWARE	Ordinateurs / Logiciels
HEALTH_AND_BEAUTY	Santé / Beauté
SERVICE_FOR_INDIVIDUAL	Services à la personne
SERVICE_FOR_BUSINESS	Services aux entreprises
SPORTS	Sports
CLOTHING_AND_ACCESSORIES	Vêtements / Accessoires
TRAVEL	Voyage
HOME_AUDIO_PHOTO_VIDEO	Son / Image / Vidéo
TELEPHONY	Téléphonie

5. Valorisez le champ **vads\_product\_labelN** avec le libellé de chacun des articles contenus dans le panier.

N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).

6. Valorisez le champ **vads\_product\_qtyN** avec la quantité de chacun des articles contenus dans le panier.

N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).

7. Valorisez le champ **vads\_product\_refN** avec la référence de chacun des articles contenus dans le panier.

N correspond à l'indice de l'article (0 pour le premier, 1 pour le second...).

8. Contrôlez la valeur du champ **vads\_amount**. Elle doit correspondre au montant total de la commande.

## 9.5. Créer des champs spécifiques en fonction de vos besoins

---

Le marchand peut transmettre des informations spécifiques dans le formulaire de paiement. Il peut par exemple ajouter une information complémentaire dans l'e-mail de confirmation de paiement qu'il recevra.

Cette information sera visible dans le Back Office, dans le détail de la transaction (onglet **Extras**), et sera également retournée dans l'URL de notification.

Le nom doit commencer par **vads\_ext\_info** pour être pris en compte.

**vads\_ext\_info\_name=value**

Où :

- **name**  
Permet de définir le nom du champ.
- **value**  
Permet de définir la valeur du champ.

Il n'y a pas de restriction sur le nombre de champs spécifiques créés.

Ces champs seront renvoyés dans la réponse avec la valeur transmise dans le formulaire.

**Exemples:**

```
<form method="POST" action="https://sogecommerce.societegenerale.eu/vads-payment/">
[...]  
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Arrival_Date" value="22/07/2020" />  
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Departure_Date" value="24/07/2020" />  
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Nb_Adults" value="1" />  
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Nb_Child" value="" />  
[...]  
<input type="submit" name="payer" value="Payer"/>  
</form>
```

## 10. ENVOYER LA DEMANDE DE PAIEMENT

Pour finaliser un achat, l'acheteur doit être redirigé vers la page de paiement.

Son navigateur doit transmettre les données du formulaire de paiement.

### 10.1. Rediriger l'acheteur vers la page de paiement

L'URL de la plateforme de paiement est la suivante :

<https://sogecommerce.societegenerale.eu/vads-payment/>

Exemple de paramètres envoyés à la plateforme de paiement:

Cet exemple présente l'ensemble des champs qui peuvent être envoyés dans le cas où ces informations sont disponibles dans votre système d'information. En fonction de vos besoins métier certains champs peuvent ne pas être envoyés.

```
<form method="POST" action="https://sogecommerce.societegenerale.eu/vads-payment/">
<input type="hidden" name="vads_action_mode" value="INTERACTIVE" />
<input type="hidden" name="vads_amount" value="2990" />
<input type="hidden" name="vads_currency" value="978" />
<input type="hidden" name="vads_cust_id" value="Client" />
<input type="hidden" name="vads_cust_status" value="PRIVATE" />
<input type="hidden" name="vads_cust_first_name" value="Jeanne" />
<input type="hidden" name="vads_cust_last_name" value="Gauthier" />
<input type="hidden" name="vads_cust_phone" value="0123456789" />
<input type="hidden" name="vads_cust_cell_phone" value="0623456798" />
<input type="hidden" name="vads_cust_email" value="jg@sample.com" />
<input type="hidden" name="vads_cust_address_number" value="215" />
<input type="hidden" name="vads_cust_address" value="Av du Maréchal De Lattre de Tassigny" />
<input type="hidden" name="vads_cust_zip" value="75013" />
<input type="hidden" name="vads_cust_city" value="PARIS" />
<input type="hidden" name="vads_cust_country" value="FR" />
<input type="hidden" name="vads_ctx_mode" value="TEST" />
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Arrival Date" value="22/07/2020" />
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Departure Date" value="24/07/2020" />
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Nb Adults" value="1" />
<input type="hidden" name="vads_ext_info_Nb Child" value="0" />
<input type="hidden" name="vads_order_id" value="CMD012859" />
<input type="hidden" name="vads_page_action" value="PAYMENT" />
<!-- ANCV recommends sending only one value in the vads_payment_cards field
to prevent the buyer from making an additional choice in the payment page.-->
<input type="hidden" name="vads_payment_cards" value="CVCO" />
<input type="hidden" name="vads_payment_config" value="SINGLE" />
<input type="hidden" name="vads_nb_products" value="1" />
<input type="hidden" name="vads_product_label0" value="TRAVEL" />
<input type="hidden" name="vads_product_ref0" value="ZJJ5520" />
<input type="hidden" name="vads_product_qty0" value="1" />
<input type="hidden" name="vads_product_amount0" value="68500" />
<input type="hidden" name="vads_product_type0" value="TRAVEL" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_type" value="ETICKET" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_speed" value="STANDARD" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_delay" value="IMMEDIATE" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_first_name" value="Jeanne" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_last_name" value="Gauthier" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_phone_num" value="0123456789" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_street_number" value="215" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_street" value="Av du Maréchal De Lattre de Tassigny" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_zip" value="75013" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_city" value="PARIS" />
<input type="hidden" name="vads_ship_to_country" value="FR" />
<input type="hidden" name="vads_site_id" value="12345678" />
<input type="hidden" name="vads_trans_date" value="20200326101407" />
<input type="hidden" name="vads_trans_id" value="362812" />
<input type="hidden" name="vads_version" value="V2" />
<input type="hidden" name="signature" value="NM25DPLKEbtGEHCDHn8MBT4ki6aJI/ODaWhCzCnAfvy=" />
<input type="submit" name="payer" value="Payer" />
</form>
```

## 10.2. Gérer les erreurs

---

Si la plateforme détecte une anomalie lors de la réception du formulaire, un message d'erreur est affiché et l'acheteur ne peut pas procéder au paiement.

En mode test :

Le message indique l'origine de l'erreur et propose un lien vers la description du code erreur pour vous aider à identifier les causes possibles.

En mode production :

Le message indique à l'acheteur qu'un problème technique est survenu.

Dans les deux cas, le marchand reçoit un e-mail d'avertissement contenant :

- l'origine de l'erreur ;
- un lien vers les causes possibles pour ce code d'erreur pour faciliter le diagnostic ;
- l'ensemble des champs contenus dans le formulaire.

Une description des codes d'erreur avec leurs causes possibles est disponible sur notre site :

<https://sogecommerce.societegenerale.eu/doc/fr-FR/error-code/error-00.html>

# 11. ANALYSER LE RÉSULTAT DU PAIEMENT

L'analyse du résultat du paiement est décrite en détail dans le guide [API Formulaire](#).

Ce guide aborde le traitement des données spécifiques à la réponse d'un paiement Chèque-Vacances Connect uniquement.

## 11.1. Traiter les données de la réponse

Ci-dessous un exemple d'analyse pour vous guider pas à pas lors du traitement des données de la réponse.

1. Identifiez la commande en récupérant la valeur du champ **vads\_order\_id**.  
Vérifiez que le statut de la commande n'a pas déjà été mis à jour.
2. Récupérez le champ **vads\_trans\_uuid** contenant la référence unique de la transaction générée par le serveur de paiement.
3. Récupérez la valeur du champ **vads\_trans\_date** pour identifier la date du paiement.
4. Récupérez le montant et la devise utilisée. Pour cela, récupérez les valeurs des champs suivants:

Nom du champ	Description
<b>vads_amount</b>	Montant du paiement dans sa plus petite unité monétaire.
<b>vads_currency</b>	Code numérique de la devise utilisée pour le paiement.

5. Récupérez toutes les informations concernant le détail de la commande, le détail de l'acheteur et le détail de la livraison.  
Ces données sont présentes dans la réponse que si elles ont été envoyées dans le formulaire de paiement.  
Leur valeur est identique à celle soumise dans le formulaire.

6. Analysez la valeur du champ **vads\_sequence\_number** :

VALEUR	DESCRIPTION
<b>0</b>	Cas d'un paiement en cascade. Plusieurs moyens de paiement ont été utilisés pour régler la commande. La liste des moyens de paiement utilisés par l'acheteur est donnée dans le champ <b>vads_payment_seq</b> (au format JSON). Plus de détails sont apportés dans le chapitre <i>Analyser le résultat d'un paiement en cascade</i> .
<b>1</b>	Commande payée intégralement en Chèque-Vacances Connect.

7. Analysez la valeur du champ **vads\_card\_brand** :

Sa valeur permet de savoir si la commande a été réglée intégralement en Chèque-Vacances Connect ou si un complément a été nécessaire.

VALEUR	DESCRIPTION
<b>MULTI</b>	Cas d'un paiement en cascade. Plusieurs moyens de paiement ont été utilisés pour régler la commande. La liste des moyens de paiement utilisés par l'acheteur est donnée dans le champ <b>vads_payment_seq</b> (au format JSON). Plus de détails sont apportés dans le chapitre <i>Analyser le résultat d'un paiement en cascade</i> .
<b>CVCO</b>	Commande payée intégralement en Chèque-Vacances Connect.

8. Si la commande a été réglée intégralement en Chèque-Vacances Connect, récupérez le résultat du paiement transmis dans le champ **vads\_trans\_status**.

Sa valeur vous permet de définir le statut de la commande.

VALEUR	DESCRIPTION
<b>AUTHORISED</b>	La transaction est acceptée et sera remise en banque automatiquement à la date prévue.
<b>REFUSED</b>	<b>Refusé</b> La transaction est refusée. Consultez le chapitre <a href="#">Analyser le résultat de la demande d'autorisation</a> à la page 29 pour obtenir plus de détails sur le refus du paiement.
<b>ABANDONED</b>	<b>Abandonné</b> Paiement abandonné par l'acheteur. La transaction est visible dans le Back Office Marchand.

9. Si la commande a été réglée avec plusieurs moyens de paiement, reportez-vous au chapitre suivant pour l'analyse du champ **vads\_payment\_seq**.

10. Procédez à la mise à jour de la commande.

## 11.2. Analyser le résultat d'un paiement en cascade

### Spécificités d'un paiement en cascade :

Lors du paiement, l'acheteur règle une partie de son achat par Chèque-Vacances Connect puis le solde avec un autre moyen de paiement.

Le paiement sera composé de N séquences détaillées par le champ **vads\_payment\_seq** :

- Toutes les transactions d'un paiement en cascade sont regroupées au sein d'une séquence de paiement.
- Toutes les transactions d'une séquence de paiement possèdent le même identifiant de transaction, mais un numéro de séquence différent.
- La première transaction de la séquence possède le numéro 1, la deuxième le numéro 2 et ainsi de suite.

### Comment identifier un paiement en cascade?

Lors d'un paiement en cascade, le champ **vads\_card\_brand** est valorisé à **MULTI**.

### Détails du champ vads\_payment\_seq

Toutes les transactions d'un paiement en cascade sont regroupées au sein d'une séquence de paiement.

Toutes les transactions d'une séquence de paiement possèdent le même identifiant de transaction, mais un numéro de séquence différent. La première transaction de la séquence possède le numéro 1, la deuxième le numéro 2 et ainsi de suite.

Le champ **vads\_payment\_seq** (format JSON) décrit la séquence de paiement en cascade. Il contient les éléments :

- **"trans\_id"** : identifiant de la transaction reçu dans le champ **vads\_trans\_id** du formulaire de paiement.
- **"transactions"** : tableau des transactions de la séquence.

Remarque : les transactions annulées et refusées sont également présentes dans le tableau.

Chaque transaction de la séquence contient les éléments suivants :

Nom du paramètre	Description
amount	Montant de la séquence de paiement.
operation_type	Opération de débit.
auth_number	Numéro d'autorisation. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné. Exemple : 949478
auth_result	Code retour de la demande d'autorisation. <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour un paiement Chèque-Vacances Connect consulter la liste des valeurs dans le chapitre suivant.</li><li>• Pour un paiement par carte bancaire, consultez la liste des valeurs du champ <b>vads_auth_result</b> dans le <i>Guide d'implémentation - API Formulaire</i>.</li><li>• Pour les autres moyens de paiement, consultez la documentation d'intégration correspondante.</li></ul>
capture_delay	Délai avant remise (en jours).

Nom du paramètre	Description												
	<p>Si le champ <b>vads_capture_delay</b> n'est pas transmis dans la demande de paiement, c'est le délai configuré dans le paramétrage de la boutique qui s'applique.</p> <p>Consultez le chapitre <a href="#">Informations techniques</a> à la page 5 pour vérifier si des restrictions s'appliquent pour ce moyen de paiement.</p>												
card_brand	<p>Code du moyen de paiement utilisé.</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CVCO, pour un paiement Chèque-Vacances Connect,</li> <li>• <b>VISA</b> pour un paiement par carte Visa,</li> <li>• <b>MASTERCARD</b> pour un paiement par carte Mastercard</li> <li>• <b>CB</b> pour un paiement par carte CB.</li> </ul> <p>Se référer au <i>Guide d'implémentation - API Formulaire</i> pour visualiser la liste complète des valeurs du champ <b>vads_card_brand</b>.</p>												
card_number	Numéro du moyen de paiement ou identifiant du compte utilisé pour le paiement.												
expiry_month	Mois d'expiration du moyen de paiement. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné.												
expiry_year	Année d'expiration du moyen de paiement. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné.												
payment_certificate	Certificat de paiement. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné.												
contract_used	Numéro de contrat utilisé pour le paiement.												
identifiant	Alias associé à un moyen de paiement. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné.												
identifiant_status	<p>Présent uniquement si l'action demandée correspond à la création ou à la mise à jour d'un alias.</p> <p>Valeurs possibles :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Valeur</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>CREATED</b></td> <td>La demande d'autorisation a été acceptée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est créé avec succès.</td> </tr> <tr> <td><b>NOT_CREATED</b></td> <td>La demande d'autorisation a été refusée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.</td> </tr> <tr> <td><b>UPDATED</b></td> <td>L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est mis à jour avec succès.</td> </tr> <tr> <td><b>NOT_UPDATED</b></td> <td>L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'a pas été mis à jour.</td> </tr> <tr> <td><b>ABANDONED</b></td> <td>Action abandonnée par l'acheteur (débitteur). L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.</td> </tr> </tbody> </table>	Valeur	Description	<b>CREATED</b>	La demande d'autorisation a été acceptée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est créé avec succès.	<b>NOT_CREATED</b>	La demande d'autorisation a été refusée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.	<b>UPDATED</b>	L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est mis à jour avec succès.	<b>NOT_UPDATED</b>	L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'a pas été mis à jour.	<b>ABANDONED</b>	Action abandonnée par l'acheteur (débitteur). L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.
Valeur	Description												
<b>CREATED</b>	La demande d'autorisation a été acceptée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est créé avec succès.												
<b>NOT_CREATED</b>	La demande d'autorisation a été refusée. L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.												
<b>UPDATED</b>	L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) est mis à jour avec succès.												
<b>NOT_UPDATED</b>	L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'a pas été mis à jour.												
<b>ABANDONED</b>	Action abandonnée par l'acheteur (débitteur). L'alias (ou RUM pour un paiement SEPA) n'est pas créé et n'apparaîtra pas dans le Back Office Marchand.												
presentation_date	Date de remise en banque souhaitée (au format ISO-8601). Exemple: 2020-04-08T14:56:48Z												
trans_id	Numéro de transaction.												
ext_trans_id	Référence de la transaction chez l'acquéreur. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné.												

Nom du paramètre	Description
trans_uuid	Référence unique générée par la plateforme de paiement suite à la création d'une transaction de paiement. Offre une garantie d'unicité pour chaque transaction.
sequence_number	Numéro de séquence.
trans_status	Statut de la transaction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour un paiement Chèque-Vacances Connect, consultez le chapitre <i>Traiter les données de la réponse</i> à la page 24 pour obtenir la liste des statuts possibles.</li> <li>• Pour un paiement par carte bancaire, consultez la liste des valeurs du champ <b>vads_trans_status</b> dans le <i>Guide d'implémentation - API Formulaire</i>.</li> <li>• Pour les autres moyens de paiement, consultez la documentation d'intégration correspondante.</li> </ul>
extra_result	Code numérique du résultat des contrôles de risques. Ne sera pas retourné si non applicable au moyen de paiement concerné. Se référer au <i>Guide d'implémentation - API Formulaire</i> pour visualiser la liste complète des valeurs du champ <b>vads_extra_result</b> .

### 11.3. Analyser le résultat de la demande d'autorisation

---

Le résultat de l'autorisation est transmis dans le champ **vads\_auth\_result**.

Ci-dessous les valeurs retournées par l'acquéreur:

CODE	DESCRIPTION
0	Paiement accepté
1010	Rejet par le processus d'acquisition du paiement en CVCo
1011	Rejet par le processus d'acquisition du complément de paiement
1012	Abandon par le payeur lors du paiement en CVCo
1013	Abandon par le payeur lors du complément de paiement
1014	Transaction remboursée suite à une demande du commerçant
1015	La transaction a expiré
1016	Défaut d'équipement de paiement du bénéficiaire (bloqué ou non enrôlé)
1017	Rejet lors des vérifications de sécurité du bénéficiaire
1018	Rejet causé par un défaut d'action du bénéficiaire
1019	Rejet par le processus d'acquisition du paiement en CVCo
1020	Abandon par le payeur lors du paiement en CVCo
1100	Etat de transaction ANCV inconnu
1213	Le marchand n'est pas autorisé
1214	L'opération sur la transaction n'est pas autorisée
1215	L'opération sur le montant de la pré-transaction n'est pas autorisée
1216	Le solde est insuffisant
1218	Le bénéficiaire n'a pas été trouvé
1220	Une autre transaction est en cours
1300	Erreur non référencée

## 12. GÉRER LES TRANSACTIONS CHÈQUE-VACANCES CONNECT DEPUIS LE BACK OFFICE MARCHAND

---

### 12.1. Annuler une transaction

---

Cette opération consiste à annuler définitivement la transaction. L'annulation partielle (modification du montant à la baisse) n'est pas supportée.

L'opération **Annuler** est uniquement disponible pour les transactions n'ayant pas été remises.

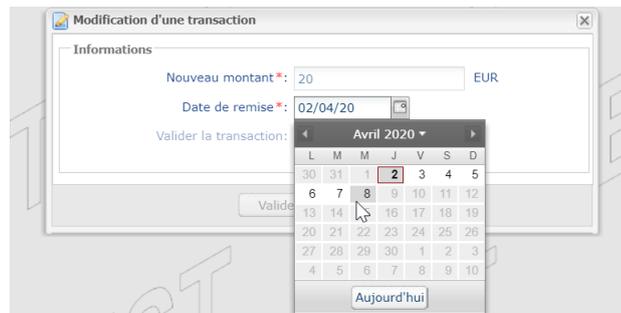
1. Depuis l'onglet **Transactions en cours**, effectuez un clic droit sur la transaction à annuler.
2. Sélectionnez **Annuler**.
3. Confirmez votre souhait d'annuler définitivement la transaction sélectionnée.

Le statut de la transaction devient **Annulé**.

## 12.2. Modifier la date de remise

---

1. Sélectionnez l'onglet **Transactions en cours**.
2. Sélectionnez une transaction Chèque-Vacances Connect.
3. Effectuez un clic droit sur la transaction sélectionnée.
4. Sélectionnez **Modifier** dans le menu contextuel.  
Une boîte de dialogue s'affiche.



5. Modifiez la date de remise en fonction de vos besoins.  
L'autorisation obtenue est valable 3 jours. Vous ne pouvez modifier la date de remise au-delà de cette période.
6. Cliquez sur **Valider** pour confirmer la modification.

## 12.3. Effectuer un remboursement

---

Le remboursement partiel n'est pas autorisé.

Effectuer un remboursement d'une transaction Chèque-Vacances Connect entraînera un redressement du montant total sur le compte ANCV de l'acheteur.

Pour rembourser une transaction

1. Depuis l'onglet Transactions remises, sélectionnez la transaction à rembourser.
2. Effectuez un clic droit sur la transaction pour afficher le menu contextuel.
3. Sélectionnez Effectuer un remboursement.
4. Cliquez sur Effectuer le remboursement pour confirmer le remboursement.



## 13. OBTENIR DE L'AIDE

---

Vous cherchez de l'aide ? Consultez notre FAQ :

<https://sogecommerce.societegenerale.eu/doc/fr-FR/faq/faq-homepage.html>

Pour toute question technique ou demande d'assistance, contactez [le support technique](#).

Pour faciliter le traitement de vos demandes, préparez votre identifiant de boutique (numéro à 8 chiffres).

Cette information est disponible dans l'e-mail d'inscription de votre boutique ou dans le Back Office Marchand (menu **Paramétrage** > **Boutique** > **Configuration**).