



SHERLOCK'S

L'encaissement sécurisé des paiements par carte sur Internet

Présentation générale



SOMMAIRE

1 - PRESENTATION GENERALE DE L'OFFRE SHERLOCK'S	3
1.1. OBJET DE SHERLOCK'S	3
1.2. A QUI S'ADRESSE SHERLOCK'S ?	3
1.3. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT	3
1.4. PRE-REQUIS	3
1.5. SECURISATION	3
1.6. IMPLEMENTATION DE SHERLOCK'S	4
1.7. PLATEFORMES ET LANGAGES DE PROGRAMMATION	4
1.8. CARTES ACCEPTEES	5
1.9. SERVICE PAYLIB	5
2.0. LANGUES AFFICHABLES	5
2.1. PERSONNALISATION DE LA PAGE DE PAIEMENT	5
2.2. CONFIRMATION DU PAIEMENT	6
2.3. LES DEVISES	6
2.4. LE SERVICE DE RAPPROCHEMENT BANCAIRE	6
2 - LE FONCTIONNEMENT DE SHERLOCK'S	7
2.1. SHERLOCK'S PAIEMENT	7
2.1.1. Le paiement traditionnel	7
2.1.2. Le paiement 3D Secure	8
2.1.3. La réponse automatique et la réponse manuelle	9
2.1.4. Le paiement vu par l'internaute	10
2.2. LES OPTIONS DE PAIEMENT	13
2.2.1. Choix du jour et des modalités de remise en banque des transactions	13
2.2.2. Paiement en ligne en plusieurs fois	13
2.3. LES CONTROLES LOCAUX COMPLEMENTAIRES	14
2.3.1. Contrôle du pays d'origine de la carte	14
2.3.2. Contrôle d'encours par carte	14
2.3.3. Contrôle en liste grise	14
2.3.4. Contrôle E-Carte-Bleue	14
2.3.5. Contrôle du Pays de l'adresse IP	14
2.3.6. Contrôle Oppotota	14
2.3.7. Contrôle de similitude des Pays Carte et IP	14
2.3.8. Détection Carte à Autorisation Systématique	15
2.3.9. Information carte bancaire	15
2.4. SHERLOCK'S GESTION	15
2.4.1. Fonctions accessibles	15
2.4.2. L'interface de gestion des transactions	16
2.5. SHERLOCK'S OFFICE SERVER	16
2.6. SHERLOCK'S OFFICE BATCH	17
3 - MISE EN ŒUVRE DE SHERLOCK'S	18
3.1. SOUSCRITION AU SERVICE ET SUIVI DE L'INSTALLATION	18
3.2. CONTACT TECHNIQUE / HOT LINE	18
4 - ANNEXES	18
4.1. GUIDE D'ADMINISTRATION DES BOUTIQUES	18
4.1.1. Inscription de boutique	18
4.1.2. Installation template et logo du commerçant	18
4.1.3. Passage en production	18
4.1.4. Modifications d'inscription	19
4.1.5. Synthèse mise en place SHERLOCK'S	20
4.2. OPERATIONS AUTORISEES POUR CHAQUE ETAT DE LA TRANSACTION	21
4.3. CARTES ACCEPTEES SUR SHERLOCK'S	22
4.4. JOURNAUX DES TRANSACTIONS ET DES OPERATIONS	23
4.4.1. Exemple de journal des transactions (version 14)	23
4.4.2. Exemple de journal des opérations (version 5)	23
4.5. LES LANGUES	24
4.6. LES DEVISES	24
4.7. FACTURATION DU SERVICE	25
4.7.1. Les frais de mise en place	25
4.7.2. L'abonnement mensuel	25
4.7.3. Les commissions de service	25

Credit Lyonnais, SA, au capital de 1 847 860 375 euros, SIREN 954509741- RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris – 94811 Villejuif cedex, inscrit sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07001878. Agréé (sous le n°30002) et contrôlé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 61, rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09 et par la Banque Centrale Européenne (BCE) 60640 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – Contrôlé également par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : 17 Place de la Bourse-75082 Paris cedex 02.



1 - PRESENTATION GENERALE DE L'OFFRE SHERLOCK'S

1.1. OBJET DE SHERLOCK'S

LCL a mis en œuvre une offre de service nommée SHERLOCK'S dont l'objet est de recueillir, sécuriser, contrôler, enregistrer et remettre en recouvrement les transactions de paiement effectuées par carte sur Internet et sur internet mobile. Les fonctions de SHERLOCK'S Gestion permettent par ailleurs d'effectuer des actions de back office sur ces transactions de paiement.

SHERLOCK'S permet d'automatiser et de gérer les paiements par carte à distance dans un environnement sécurisé, indépendant du site marchand.

1.2. A QUI S'ADRESSE SHERLOCK'S ?

SHERLOCK'S s'adresse aux entreprises qui souhaitent vendre des produits et services sur Internet (ou depuis un centre d'appel connecté à Internet), en bénéficiant d'un environnement sécurisé et de la présence d'une grande banque tout au long des transactions, gage de confiance et d'efficacité pour les internautes.

1.3. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Une personne ayant les connaissances requises installe sur le site marchand une Application Program Interface (API SHERLOCK'S) qui permettra la communication avec le serveur SHERLOCK'S.

A l'issue de la commande sur le site marchand, l'acheteur est dirigé vers la page de paiement sécurisée SHERLOCK'S sur laquelle il saisit ses coordonnées de carte. Celles-ci sont envoyées par connexion chiffrée TLS (Transport Layer Security) au serveur SHERLOCK'S.

Si le commerçant et le numéro de carte saisi sont inscrits au programme 3D Secure, l'acheteur est mis en relation avec sa banque afin de s'authentifier par un moyen convenu entre l'acheteur et sa banque. La banque de l'acheteur informe SHERLOCK'S du résultat de l'authentification.

Si l'authentification est réussie, ou si elle n'a pas été demandée car le commerçant ou la carte n'est pas inscrit au programme 3D Secure, il s'ensuit une phase de vérification de la carte bancaire auprès de la banque du porteur par une demande d'autorisation systématique.

En cas d'accord, le paiement est enregistré; une page de résultat – le ticket de paiement – s'affiche sur l'écran de l'internaute.

En cas de refus de paiement (l'internaute ne s'est pas correctement authentifié -coordonnées bancaires inexactes – plafond dépassé etc.) la transaction est abandonnée et l'internaute est informé du refus.

Quotidiennement, SHERLOCK'S transmet au commerçant un récapitulatif des transactions par email. Les transactions sont archivées pendant 15 mois et consultables en back office avec SHERLOCK'S Gestion.

1.4. PRE-REQUIS

L'utilisation de SHERLOCK'S nécessite la souscription auprès de LCL d'un contrat d'adhésion au système de paiement à distance sécurisé par cartes bancaires.

Le site Internet du commerçant doit être hébergé sur un serveur acceptant l'utilisation des modules CGI.

La connaissance d'un langage de programmation (Php, Perl, ASP, C, Java, Shell) est requise pour mettre en place SHERLOCK'S.

1.5. SECURISATION

La sécurisation des paiements avec SHERLOCK'S repose sur l'authentification du commerçant, la demande d'autorisation systématique auprès de la banque émettrice de la carte et le chiffrement des données transmises sur Internet. D'un point de vue technique, la transmission des coordonnées des cartes entre l'équipement de l'acheteur et le serveur SHERLOCK'S est sécurisée par le protocole TLS (Transport Layer Security).

Afin d'éviter toute altération des messages échangés, SHERLOCK'S vérifie également leur intégrité.



Lors de la mise en place du service un certificat est attribué au commerçant. Ce certificat caractérise de façon unique chaque commerçant, et permet son authentification par le serveur Sherlock's.

Important :

Le commerçant doit donc prendre toutes les mesures de sécurité pour protéger ce certificat.

Quelques exemples de règles à appliquer :

- Accès restreint en lecture simple par l'application du web commerçant
- Sauvegarde chiffrée
- Pas de copie sur disque
- Pas d'envoi non sécurisé
- Pas de stockage dans un répertoire public et accessible de l'internet
- Pas de stockage dans un répertoire indexé par les moteurs de recherche ou ayant fait l'objet d'une indexation par le passé

En cas de compromission du fichier certificat, le commerçant doit désactiver la fonction paiement et demander un renouvellement de certificat.

Pour les commerçants ayant souscrit au service 3D Secure, désigné par les réseaux Visa et MasterCard sous les appellations respectives « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode », la transaction de paiement fait également l'objet d'une authentification, au cours de laquelle la banque émettrice de la carte ainsi que le réseau (Visa ou Mastercard) vont intervenir. D'un côté, l'internaute est assuré de communiquer ses coordonnées bancaires à sa banque. De l'autre, le commerçant est assuré que son client est bien le porteur vu qu'il aura été authentifié par le monde bancaire.

1.6. IMPLEMENTATION DE SHERLOCK'S

La méthode d'implémentation la plus répandue consiste à faire en sorte que le site commerçant appelle la page de paiement SHERLOCK'S (page de paiement en https) qui s'affiche alors sur le navigateur de l'internaute. L'internaute saisit en toute sécurité ses données carte et après validation du paiement revient sur le site du commerçant en cliquant sur le bouton "retour à la boutique". Dans ce cadre le site du commerçant n'a pas obligatoirement besoin d'être sécurisé par https.

Cette solution qui est la plus simple à mettre en œuvre est la solution préconisée par LCL.

Une deuxième solution consiste à appeler de manière dynamique la page de paiement SHERLOCK'S à chaque transaction et à l'intégrer sur le site commerçant (Iframe). Dans ce cas, l'internaute saisit bien les données carte en toute sécurité sur la page de paiement https de SHERLOCK'S, mais visualise par contre l'adresse Url du site commerçant. Il est donc très fortement conseillé dans ce cas que le site commerçant soit sécurisé par https, afin de rassurer l'internaute et d'éviter que ce dernier abandonne l'achat en cours.

Cette solution est plus complexe à mettre en place et n'est pas recommandée par LCL.

1.7. PLATEFORMES ET LANGAGES DE PROGRAMMATION

SHERLOCK'S est une solution multi plates-formes. Le serveur du commerçant est équipé d'une interface (API fournie par LCL), élaborée soit à partir d'une librairie de fonctions écrites en C ou en Java, soit à partir d'un plug-in exécutable. Ce logiciel (compatible POSIX) est compatible avec les serveurs acceptant les modules CGI et avec les systèmes d'exploitation suivants : Windows 2000, 2003, XP, Linux, Solaris, et tout OS supportant une JVM (Java Virtuel machine).

L'API SHERLOCK'S est disponible, en fonction de la plate-forme utilisée, pour les langages de programmation ou scripts suivants : C, Java, Php, Perl, ASP, Shell.

Les documents techniques suivants sont livrés avec l'API SHERLOCK'S :

- Le guide du programmeur,
- Le guide d'installation,
- Le dictionnaire des données,
- Le guide de personnalisation des pages.



1.8. CARTES ACCEPTEES

SHERLOCK'S permet d'une part l'acceptation des cartes bancaires :

- Les Cartes Bancaires CB françaises,
- Les cartes internationales agréées CB des réseaux VISA et MASTERCARD.

L'acceptation des cartes CB et agréés CB implique la souscription par le commerçant d'un contrat de Vente à Distance Sécurisée auprès de LCL.

SHERLOCK'S permet d'autre part l'acceptation de certaines cartes accréditives et privatives :

- Les cartes accréditives (American Express, Diner's club, JCB),
- Les cartes privatives et d'enseignes (Cofinoga, Cetelem, Finaref, Cofidis et Francefinance).

L'acceptation des cartes accréditives et privatives reste soumise aux conditions convenues directement entre l'accepteur et l'organisme concerné, SHERLOCK'S intervenant uniquement pour la transmission des données. La liste des cartes acceptées est reprise en Annexe.

Pour pouvoir accepter ces cartes accréditives et privatives sur SHERLOCK'S, le commerçant doit donc dans un premier temps souscrire un contrat directement auprès de l'organisme concerné puis faire une demande auprès de son agence LCL en lui communiquant les différents numéros de contrats (utilisation du formulaire d'inscription).

Le commerçant pourra ensuite activer tout ou partie de ces moyens de paiement carte par simple paramétrage de l'API SHERLOCK'S.

1.9. SERVICE PAYLIB

La Société Paylib Services a développé une solution de portefeuille numérique « Paylib ». Ce Portefeuille permet aux Titulaires de Carte(s) des banques émettrices qui ont adhéré au service d'activer dans ce portefeuille leur carte selon des procédures sécurisées définies par ces banques émettrices et ceci afin de pouvoir donner des ordres de paiement en ligne sans avoir à saisir ni communiquer lors du paiement les données de la Carte.

Sherlock's propose en option l'adhésion de l'accepteur au service Paylib, dès lors que ce dernier a souscrit préalablement à l'option disponible dans le contrat d'acceptation en paiement à Distance Sécurisée.

La description de l'installation du service Paylib dans Sherlock's est reprise dans le document « Guide d'implémentation Paylib Sherlock's » (disponible sur Sherlock's Télécharger).

2.0. LANGUES AFFICHABLES

La page de paiement SHERLOCK'S peut être affichée en sept langues. Le code langue, choisi par le commerçant, est un paramètre de la transaction transmis au serveur SHERLOCK'S qui affiche les pages de paiement dans la langue correspondante.

La liste des codes langue disponibles est reprise en Annexe.

2.1. PERSONNALISATION DE LA PAGE DE PAIEMENT

SHERLOCK'S permet au commerçant d'afficher son logo sur la page de paiement, que ce soit sur la page de paiement internet ou sur la page de paiement sur internet mobile. Pour cela, le logo doit être fourni au moment du passage en pré production.

Pour plus de personnalisation, le commerçant peut aussi fournir sa propre page de paiement qui sera installée sur les serveurs Sherlock's. (Cf. le Guide de personnalisation des pages de paiement disponible sur Sherlock's Télécharger).



2.2. CONFIRMATION DU PAIEMENT

A la suite de la transaction en ligne, Sherlock's peut confirmer par courrier électronique à l'internaute acheteur le résultat de la transaction de paiement (paiement accepté et paiement refusé). Pour cela le commerçant doit souscrire au service via le formulaire d'inscription et doit transmettre à LCL dans sa requête de paiement l'adresse électronique de l'internaute acheteur tel qu'il est décrit dans les documentations techniques (Cf. le Guide fonctionnel de la confirmation de paiement disponible sur Sherlocks Télécharger).

2.3. LES DEVISES

SHERLOCK'S permet de réaliser des traitements multidevises. Une transaction en devise est une transaction réalisée dans une monnaie autre que l'Euro. L'accepteur est crédité en Euro, d'un montant net fonction du taux de change des Réseaux internationaux.

L'acheteur est débité dans la devise de son compte.

Il faut toutefois savoir que les modalités de traitement des Réseaux étrangers VISA et MASTERCARD sont susceptibles d'entraîner des différences de conversion entre le montant de la transaction d'origine et le montant débité au compte du porteur.

Pour pouvoir accepter des transactions en devises, le commerçant doit en faire la demande préalable auprès de son agence LCL. Les devises les plus couramment acceptées sont reprises en Annexe.

2.4. LE SERVICE DE RAPPROCHEMENT BANCAIRE

SHERLOCK'S propose en option deux services de fourniture de relevés d'opérations. Ces relevés contiennent la liste des opérations résultant du traitement du rapprochement entre les transactions SHERLOCK'S et les opérations comptabilisées sur le compte bancaire grâce à leur référence :

-Le journal de rapprochement bancaire donne le résultat du rapprochement entre les transactions remises à l'encaissement par SHERLOCK'S et les opérations de paiement créditées ou débitées (pour les remboursements) sur le compte bancaire. L'accepteur peut choisir de ne recevoir dans ce journal que les transactions rapprochées.

-Le journal de rapprochement des impayés donne le résultat du rapprochement entre les impayés imputés sur le compte bancaire et la transaction d'origine SHERLOCK'S.

Ce service n'est disponible que pour les commerçants qui sont en relation de compte avec LCL (contrat de type Vente à Distance domicilié sur le compte bancaire LCL) et ne concerne que les transactions effectuées avec les cartes bancaires des réseaux CB-VISA-MASTERCARD.

Ces journaux sont adressés quotidiennement au commerçant sous un format bureautique .CSV par mail.

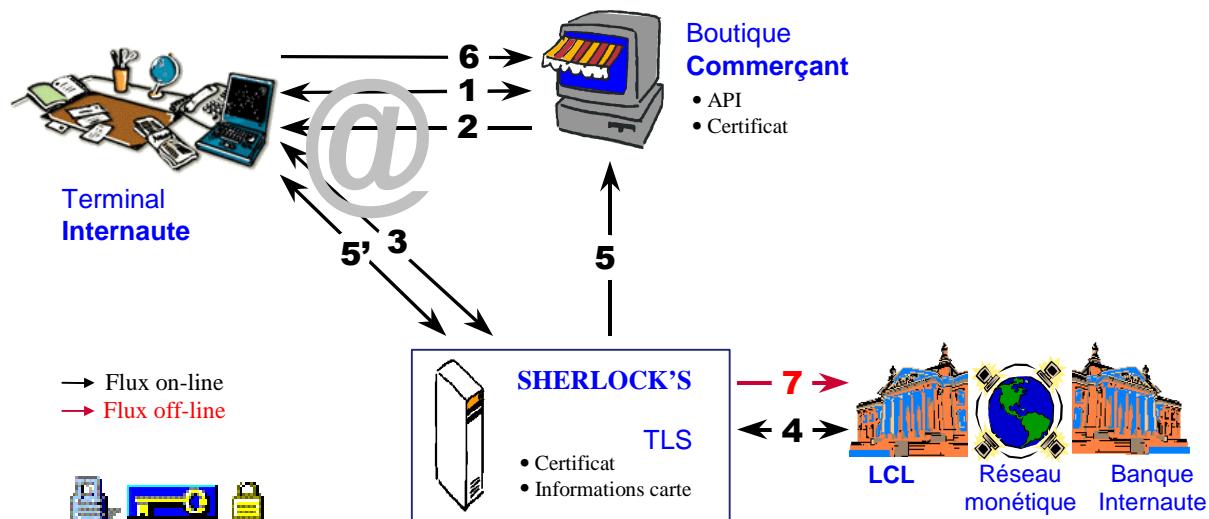
La description de ce service est reprise dans le document « Le service de rapprochement bancaire ».

2 - LE FONCTIONNEMENT DE SHERLOCK'S

2.1. SHERLOCK'S PAIEMENT

2.1.1. Le paiement traditionnel

Avec SHERLOCK'S, le processus de paiement par carte se déroule comme suit :



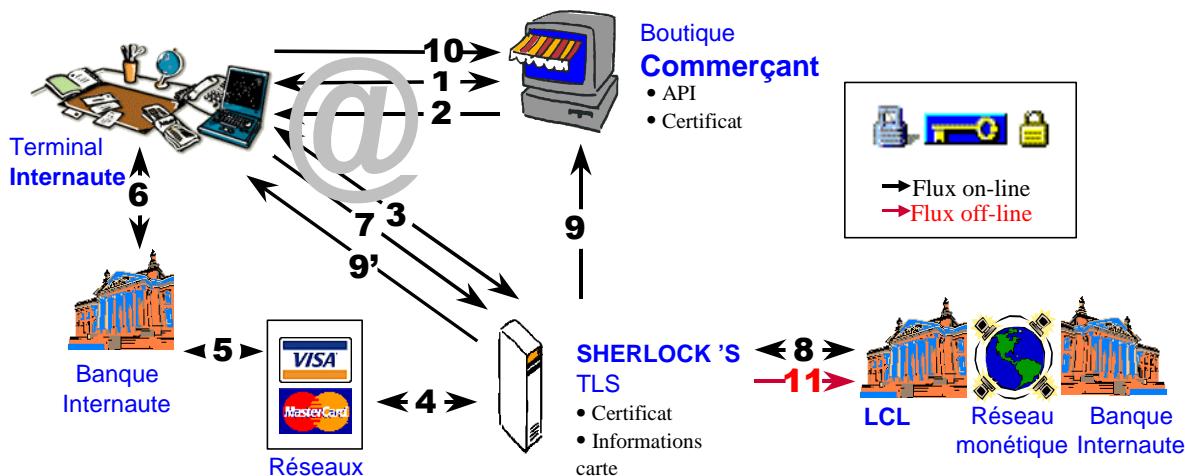
1. L'internaute remplit son caddie sur le site marchand.
2. Le site marchand utilise l'API pour afficher les cartes acceptées.
3. En cliquant sur l'une des cartes proposées, l'internaute se connecte au serveur de paiement SHERLOCK'S qui affiche le formulaire de saisie des coordonnées de la carte.
4. Le serveur SHERLOCK'S effectue une demande d'autorisation auprès de la banque émettrice de la carte via le réseau monétique.
5. Après réception de la réponse à la demande d'autorisation, SHERLOCK'S envoie la réponse au serveur du commerçant (5) et affiche le résultat sur l'écran de l'internaute (5').
6. L'internaute peut cliquer sur un bouton pour revenir à la boutique.
7. SHERLOCK'S envoie la transaction pour remise en banque (crédit du commerçant et débit du titulaire de la carte).

La réponse à la demande d'autorisation est systématiquement envoyée au commerçant qui peut suivre ainsi chaque transaction effectuée sur son site marchand.



2.1.2. Le paiement 3D Secure

Le paiement 3D Secure qui met en jeu d'autres acteurs et connexions permettant d'authentifier l'acheteur s'avère plus complexe.



Une transaction de paiement sur le site d'un commerçant inscrit au programme 3D Secure implique l'authentification du porteur, et met ainsi en œuvre des flux supplémentaires en direction du réseau cartes concerné (Visa / Mastercard) ainsi que vers la banque de l'Internaute.

La cinématique du paiement diffère du paiement traditionnel après la troisième étape (cf. page précédente).

4 et 5. Le serveur SHERLOCK'S transfère les coordonnées carte de l'internaute vers le réseau Visa ou Mastercard, qui à son tour contacte la banque émettrice, qui détermine si le porteur est ou non inscrit 3D Secure (et donc dispose d'une méthode d'authentification).

6 et 7. Si le porteur est effectivement inscrit (ou « enrôlé »), SHERLOCK'S met le porteur en relation avec la banque émettrice (6). Celle-ci affiche un formulaire pour permettre à son porteur de s'authentifier par un moyen convenu entre la banque et le porteur. SHERLOCK'S est destinataire (7) du résultat de l'authentification par la banque, via l'équipement de l'internaute.

Si le porteur n'est pas inscrit, il passe directement au point 8.

8 et 9. La transaction prend le circuit traditionnel et est envoyée pour demande d'autorisation vers la banque du commerçant. Après réception de la réponse d'autorisation, SHERLOCK'S envoie la réponse de la demande d'autorisation au serveur commerçant (9) et affiche un ticket de caisse sur l'écran de l'internaute (9').

10. A partir de ce ticket, l'internaute peut cliquer sur un bouton pour retourner sur le serveur commerçant, qui reçoit ainsi toutes les informations concernant la transaction (identique à 9).

11. SHERLOCK'S envoie la transaction pour remise en banque (crédit commerçant et débit internaute) selon les modalités définies par le commerçant.



Un commerçant souscrivant au service 3D Secure n'aura pas à supporter les éventuels impayés consécutifs à des réclamations de porteurs contestant la réalité de la transaction, sous réserve de la souscription et du respect des Conditions Générales et Particulières du contrat monétique en Vente à Distance Sécurisée. Cette garantie n'est pas applicable lorsque le titulaire de la Carte conteste le montant de l'opération qui a été débité sur son compte et dans certains cas particuliers précisés par les réglementations Visa et Mastercard.

Dans SHERLOCK'S, les journaux de transactions reprendront un indicateur (Champ 3D-LS) permettant au commerçant de savoir si la transaction en question est garantie ou non contre une telle contestation. La restitution de cet indicateur au niveau des journaux implique l'utilisation minimum de la version format «csv».V7.

Par ailleurs le commerçant inscrit au programme 3D Secure recevra dans la réponse à la demande d'autorisation une indication sur le résultat de l'authentification du paiement dans le champ **transaction_condition** (cf. document Dictionnaire des données livré avec API SHERLOCK'S).

Le paiement 3D Secure ne concerne que les transactions payées par des cartes bancaires CB-VISA et MASTERCARD. Les cartes privatives et accréditives ne sont pas concernées par ce programme.

2.1.3. La réponse automatique et la réponse manuelle

Le résultat de la demande d'autorisation d'une transaction est immédiatement envoyé par SHERLOCK'S à une adresse choisie par le commerçant, qui peut ainsi constituer un historique des transactions en temps réel : c'est l'objet de la réponse automatique. Cette adresse doit faire référence à un programme qui se contente d'accueillir les champs de la transaction ainsi véhiculés.

Le commerçant peut également recevoir la réponse manuelle lorsque et si l'internaute clique sur le bouton "Retour à la boutique" des pages de paiement SHERLOCK'S. Il sera redirigé sur une page du commerçant qui reçoit de nouveau le résultat de la demande d'autorisation et peut afficher un message personnel en fonction de ce résultat.

Important :

Afin de permettre la réception de la réponse automatique le commerçant doit autoriser l'accès à l'ensemble des classes d'adresses qui sont utilisées par notre Prestataire Worldline :

193.201.76.0/23	=> 193.201.76.1 to 193.201.77.254
193.56.46.0/24	=> 193.56.46.1 to 193.56.46.254
192.136.30.0/24	=> 192.136.30.1 to 192.136.30.254
160.92.0.0/16	=> 160.92.0.1 to 160.92.255.254
89.106.184.0/21	=> 89.106.184.1 to 89.106.191.254

Dans le cadre d'un système de back up dynamique, la réponse automatique peut émaner de l'ensemble de ces classes d'adresses.



2.1.4. Le paiement vu par l'internaute

Avec SHERLOCK'S, l'internaute est dirigé tout d'abord vers une page de sélection de la carte. Cette page est hébergée par le serveur du site commerçant. En cliquant sur un des logos de carte, l'internaute est dirigé vers le serveur SHERLOCK'S.

Choisissez un moyen de paiement

Si vous utilisez le formulaire sécurisé standard SSL, choisissez une carte ci-dessous.

Une fois la carte de paiement sélectionnée, l'internaute est amené à saisir son numéro de carte, la date d'expiration et, pour certaines cartes, le cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres sur le panneau de signature de sa carte). Cette page reprend les données du paiement (montant, devise, carte choisie et référence de transaction) et affiche le "cadenas".

Boutique de prod Recette Interne

LOGO COMMERCANT

Identifiant commerçant : 000000000005555
Référence de la transaction : 152529
Montant de la transaction : 20,00 €

VISA

Les symboles indiquent que votre transaction est sécurisée, vous pouvez remplir votre formulaire en toute confiance.

N° de carte : Expire fin : /
Veuillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire : [En savoir plus sur le cryptogramme visuel](#)

VALIDER

ANNULATION - RETOUR A LA BOUTIQUE

Copyright © 2012, all rights reserved



Dans le cadre d'un commerçant inscrit au programme 3D Secure, la page de paiement SHERLOCK'S reprendra soit l'appellation "Verified By Visa" soit l'appellation "MasterCard SecureCode" soit les Logo CB/VISA/MCI selon que l'internaute sélectionne respectivement soit un paiement par carte Visa soit un paiement par carte Mastercard soit un paiement par carte CB.

Boutique de prod Recette Interne

LOGO COMMERCANT

Identifiant commerçant : 000000000005555
Référence de la transaction : 150645
Montant de la transaction : 20,00 €

VERIFIED by VISA

Numéro de carte invalide.
Vous avez commis une erreur, veuillez vérifier vos informations (Dernier essai)

N° de carte : Expire fin : /
Veuillez saisir votre cryptogramme visuel, les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bancaire : [En savoir plus sur le cryptogramme visuel](#)

En fonction de votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé sur la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

VALIDER

ANNULATION - RETOUR A LA BOUTIQUE

Copyright © 2012, all rights reserved

Si l'internaute est également inscrit au programme 3D Secure auprès de sa banque, une étape intermédiaire au paiement traditionnel s'immisce dans le processus : une page informe l'internaute qu'il va être mis en relation avec sa banque.

Boutique de prod Recette Interne

LOGO COMMERCANT

Identifiant commerçant : 000000000005555
Référence de la transaction : 151030
Montant de la transaction : 20,00 €

VERIFIED by VISA

Afin d'authentifier votre carte, vous allez être mis en relation avec le site de votre banque.
Si la page d'authentification ne s'affiche pas automatiquement dans quelques secondes, veuillez [cliquer ici](#).

Copyright © 2012, all rights reserved

L'internaute est alors dirigé vers la page d'authentification de sa banque.



Une fois que cette authentification a été effectuée, le paiement 3D Secure reprend le même circuit que le paiement traditionnel c'est à dire que SHERLOCK'S effectue systématiquement une demande d'autorisation auprès de la banque émettrice de la carte et transmet la réponse au serveur du commerçant et à l'internaute pour l'informer de l'issue du paiement. Un ticket de caisse est affiché en cas d'accord de paiement.

The screenshot shows a payment confirmation page with the following details:

Boutique de prod Recette Interne

Votre transaction a bien été enregistrée

RETOUR À LA BOUTIQUE

Date de la transaction : 30 Octobre 2012 14:11:31 (UTC/GMT)
Adresse du web commerçant : www.boutique-prod.sips-atos.com
Identifiant commerçant : 00000000005555
Référence de la transaction : 151030
Montant de la transaction : 20,00 €
Numéro de la carte : 4970 #### ##15 01/13
Autorisation : 002050
Certificat de la transaction : 166afc191a70

Merci de conserver la référence de la transaction.

Small text at the bottom: Suivant le paramétrage de votre navigateur, une fenêtre indiquant le retour en mode non sécurisé peut apparaître. Ceci n'a aucun impact sur la confidentialité des informations précédemment échangées.

Copyright © 2012, all rights reserved

A l'inverse, lorsque la transaction n'a pu être effectuée, l'internaute est informé de cet échec.

The screenshot shows a payment failure page with the following details:

Boutique de prod Recette Interne

Votre paiement n'est pas accepté par votre établissement financier.

Nous regrettons de ne pas pouvoir donner une suite favorable à votre demande.

ANNULATION - RETOUR À LA BOUTIQUE

Copyright © 2012, all rights reserved

Les pages de paiement Sherlock's sont aussi disponibles pour un affichage sur internet mobile (Cf. le Guide de personnalisation des pages de paiement disponible sur Sherlock's Télécharger).



2.2. LES OPTIONS DE PAIEMENT

Le commerçant a la possibilité de proposer à ses clients plusieurs options de paiement et de rapprocher le débit de la carte de la livraison.

2.2.1. Choix du jour et des modalités de remise en banque des transactions

Le commerçant peut choisir :

- Le délai d'envoi en banque des transactions (la remise en banque). Ce délai est modifiable par transaction et permet de faire du paiement immédiat ou différé.
- Le mode d'envoi en banque de la transaction "annulation" ou "validation" (choix à effectuer lors de la souscription du service, exclusif l'un de l'autre et non modifiable).

En mode annulation (recommandé dans la plupart des cas), les transactions sont automatiquement envoyées en banque à l'issue du différé de remise. Les transactions peuvent être annulées totalement ou partiellement avant la remise.

En mode validation, les transactions attendent systématiquement une validation de la part du commerçant pour être remises en banque, ce qui permet par exemple de débiter la carte à l'expédition d'un produit. Les transactions non validées totalement ou partiellement avant la remise expirent automatiquement.

Si le différé de remise est supérieur à 6 jours, SHERLOCK'S effectue une demande d'autorisation pour la carte d'un montant de deux euros seulement - elle représente une prise d'empreinte et la carte n'est pas débitée. Cette demande d'autorisation permet de vérifier la validité de la carte sans impacter inutilement la capacité de paiement de la carte (plafond de paiement). A l'échéance ou lorsque la validation est déclenchée par le commerçant, SHERLOCK'S effectue la demande d'autorisation avec le montant réel de la transaction et la remise en banque le jour même.

La validité de la demande d'autorisation pour le système CB est de 7 jours. Cette validité peut être différente pour les cartes accréditives et privatives. Nous avons repris pour information en Annexe les délais de validité pour les cartes accréditives et privatives. Le commerçant est invité à vérifier que ces informations sont conformes au contrat qu'il a signé avec les organismes concernés.

Pour un commerçant inscrit au programme 3D Secure, le différé de paiement d'une transaction **en ligne** est automatiquement ramené à 6 jours si le commerçant a renseigné une valeur supérieure à 6 jours, ceci afin de conserver la garantie contre les éventuels réclamations de porteurs contestant la réalité de la transaction.

2.2.2. Paiement en ligne en plusieurs fois

Le commerçant peut scinder une transaction en plusieurs parties qui seront remises en banque à des intervalles déterminés. Un paiement en plusieurs fois génère plusieurs transactions ayant le même identifiant de transaction mais à des dates différentes. Chaque transaction est indépendante des autres et comprend une demande d'autorisation systématique. En cas d'accord, la transaction est envoyée en banque.

En cas de refus, la transaction n'est pas représentée.

Pour mettre en œuvre un paiement en plusieurs fois, le commerçant doit définir le montant de la première transaction, le nombre d'échéances et leur périodicité. Le montant de chaque transaction est la différence entre le montant total diminué du montant de la première transaction, divisée par le nombre d'échéances moins un.

Pour des raisons réglementaires le fractionnement ne peut s'étendre sur une durée supérieure à 90 jours à compter de la date d'achat initial.

A noter qu'il n'est pas possible de gérer des paiements à des dates fixes :

- Le premier paiement est généré avec le nombre de jours transmis dans la requête au niveau du champ capture_day
- Les paiements suivants sont générés par rapport au nombre de jours indiqué dans le champ data-period

La période entre deux paiements est limitée à des durées inférieures ou égales à 30 jours.

Crédit Lyonnais, SA, au capital de 1 847 860 375 euros, SIREN 954509741- RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris – 94811 Villejuif cedex, inscrit sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07001878. Agréé (sous le n°30002) et contrôlé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 61, rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09 et par la Banque Centrale Européenne (BCE) 60640 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – Contrôlé également par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : 17 Place de la Bourse-75082 Paris cedex 02.



Ces paramétrages sont détaillés dans le document « Dictionnaire des données » livré avec l'API SHERLOCK'S.

Pour un commerçant inscrit au programme 3D Secure, seule la première transaction pourra être qualifiée 3D Secure, les transactions suivantes seront traitées en vente à Distance classique sans garantie en cas de contestation porteur.

2.3. LES CONTROLES LOCAUX COMPLEMENTAIRES

En option, SHERLOCK'S propose les contrôles ou les restitutions d'informations suivants permettant d'affiner le risque lié aux transactions :

2.3.1. Contrôle du pays d'origine de la carte

Ce contrôle permet (en post autorisation) d'obtenir la nationalité d'une carte et de savoir si celle-ci est originaire ou pas d'un pays déterminé ou de limiter (en pré-autorisation) le nombre de demande d'autorisation.

2.3.2. Contrôle d'encours par carte

Ce contrôle permet d'être informé (en post-autorisation) ou de limiter (en pré autorisation) le montant ou le nombre de paiements maximum réalisés avec un même numéro de carte sur une période glissante (maximum 30 jours).

2.3.3. Contrôle en liste grise

Avec ce contrôle, le commerçant peut créer et gérer sa propre liste de numéros de carte à risque via l'interface de gestion SHERLOCK'S. Le commerçant est informé de l'utilisation d'un numéro de carte enregistré (en post-autorisation) ou refuse systématiquement l'utilisation d'un numéro de carte enregistré (en pré autorisation).

2.3.4. Contrôle E-Carte-Bleue

Cette fonction qui peut être activée en post ou pré-autorisation permet au commerçant de décider d'honorer ou non une transaction par un porteur de E-Carte-Bleue.

2.3.5. Contrôle du Pays de l'adresse IP

Cette fonction qui peut être activée en post ou pré-autorisation permet au commerçant de décider d'honorer ou non une transaction par rapport au pays rattaché à l'adresse IP du porteur.

2.3.6. Contrôle Oppotota

Cette fonction est activée en mode "avant remise en banque". Ce contrôle permet de consulter la liste des oppositions avant la remise afin de vérifier si la carte n'a pas été opposée depuis la demande d'autorisation initiale. Si la carte figure dans la liste des oppositions, la transaction n'est pas remise en banque. Ce contrôle n'est pas activé sur les transactions ayant un délai de remise= J+0.

2.3.7. Contrôle de similitude des Pays Carte et IP

Cette fonction qui peut être activée en post ou pré-autorisation permet au commerçant de décider d'honorer ou non une transaction en se basant sur la combinaison pays de la carte et adresse IP du porteur.



2.3.8. Détection Carte à Autorisation Systématique

Cette fonction qui peut être activée en post ou pré-autorisation permet au commerçant de décider d'honorer ou non une transaction payée avec une Carte à Autorisation Systématique.

2.3.9. Information carte bancaire

Cette information permet au commerçant de récupérer certaines caractéristiques liées à la carte bancaire utilisée pour le paiement (Banque émettrice- code pays- Code produit).

Certains de ces contrôles et restitutions d'informations ne sont possibles que sur les cartes bancaires.

La description et le paramétrage de ces contrôles sont repris dans le document « SHERLOCK'S –Description et paramétrage des contrôles locaux complémentaires».

2.4. SHERLOCK'S GESTION

2.4.1. Fonctions accessibles

SHERLOCK'S inclut en standard des fonctionnalités de gestion manuelle qui permettent de modifier l'état ou de créer des transactions. Le commerçant peut consulter ou agir sur les transactions jusqu'à 15 mois après leur création, pour les transactions créées à partir du 01/11/2009.

Les fonctions accessibles sont :

1. La consultation et recherche : cette fonction permet l'accès à un historique sur 15 mois des transactions réalisées dans le cadre de SHERLOCK'S. La recherche peut se faire sur une ou plusieurs transactions selon un ou plusieurs critères.
2. L'annulation ou la validation des transactions de paiement, selon le profil choisi par l'accepteur.

Annulation (totale ou partielle) avant la présentation de la transaction initiale à LCL qui intervient automatiquement à l'expiration du délai de remise fixé par l'accepteur. Le mode "Annulation" permet de ne pas remettre en banque les transactions que l'accepteur ne souhaite pas recouvrer.

Validation (totale ou partielle) des transactions en différé pour déclencher la remise à LCL le soir de la validation, et avant la tombée des transactions non validées qui interviendrait à l'expiration du délai de remise fixé par l'accepteur. Le mode "Validation" permet de ne remettre en banque que les transactions pour lesquelles l'accepteur a effectué une validation individuelle (traitement systématique requis).

3. Le remboursement (total ou partiel) : cette fonction permet d'émettre une facture crédit suite à un débit de la carte.
4. Création d'une transaction à partir d'un numéro de carte (suite à communication des coordonnées de la carte par l'acheteur).
5. Duplication d'une transaction à partir d'une transaction initiale.
6. Forçage d'une transaction : saisie manuelle du numéro d'autorisation après une demande d'autorisation en phonie (appel nécessaire auprès de la banque émettrice de la carte en cas de dépassement de plafond).



7. Création d'un paiement en plusieurs fois. Cette fonctionnalité permet d'établir un échéancier pour un même paiement. Chaque échéance est indépendante et fera l'objet d'une demande d'autorisation. Pour des raisons réglementaires le fractionnement ne peut s'étendre sur une durée supérieure à 90 jours à compter de la date d'achat initial.

Un journal des opérations effectuées dans SHERLOCK'S Gestion est transmis quotidiennement au commerçant par email.

A noter que toutes les transactions créées, dupliquées et forcées dans Gestion seront toujours des transactions non 3D Secure (pas d'authentification par le porteur).

2.4.2. L'interface de gestion des transactions

L'accès aux fonctions de gestion des transactions est réalisé par l'appel de l'URL sécurisée suivante :

<https://sherlocks-gestion.secure.lcl.fr>

L'interface de gestion est accessible après authentification (saisie d'un identifiant et d'un mot de passe).

The screenshot shows the LCL Sherlock's Gestion login page. At the top, there is a blue header bar with the LCL logo and the word "BIENVENUE". Below the header, the main content area has a white background. It displays the following information:

- "Vous êtes identifié comme CL_DEMO1 sous la boutique LCL DEMO ROC, numéro de contrat 035000000185714."
- "Votre adresse mail est estmail@mail.com"
- "Dernière connexion 07/10/2011 16:58:34"
- "Votre mot de passe expire le 10/04/2030"

The bottom of the page features a "BIENVENUE SUR SHERLOCK'S GESTION" section with the text "lundi 10 octobre 2011". Below this, there is a list of features:

- La gestion des transactions
- Le suivi des boutiques
- Le téléchargement de données

On the left side of the page, there is a vertical sidebar with a dark blue background and white text, containing links such as "ACCUEIL", "CONTACT", "AIDE", and "QUITTER". On the right side, there is a small "TRANSACTIONS" button. At the very bottom of the page, there is a small footer with the text "Mentions légales - Informations réglementaires - © Copyright LCL - Sherlocks - 2011".

Le commerçant peut demander la création de trois accès par boutique, avec des profils différents (par exemple profil de consultation simple, profil opérationnel avec fonctions d'annulation et de remboursement, profil administration avec tous les droits). Le profil de chaque utilisateur doit être précisé sur le formulaire d'inscription. Plusieurs sessions peuvent être ouvertes simultanément.

L'interface de gestion permet d'intervenir manuellement sur les transactions. Ce service permet d'équiper un service clients ou un centre d'appel connecté à Internet pour consulter, créer ou modifier des paiements.

La description de ce service est reprise dans le document « Présentation SHERLOCK'S Gestion ». Un guide Utilisateur est disponible en téléchargement dans l'interface.

2.5. SHERLOCK'S OFFICE SERVER

SHERLOCK'S Office Server est une extension du service SHERLOCK'S qui permet d'automatiser toutes les fonctions de gestion. Le commerçant n'est pas obligé de se rendre sur l'interface de gestion manuelle mais celle-ci reste utilisable pour des opérations manuelles.

Cette extension de service se présente sous la forme d'un programme, un serveur d'API plus précisément, avec lequel les applications "métier" du commerçant communiquent directement.

La description de ce service est reprise dans le document « Présentation SHERLOCK'S Office Server ».



2.6. SHERLOCK'S OFFICE BATCH

Sherlock's Office Batch permet de mettre en place certaines fonctionnalités de Sherlock's Office Server en mode Batch et ceci sans intégration de l'API Server.

Le traitement s'opère **par échange de fichiers** et nécessite donc la mise en place d'un compte FTP ou FTPS avec notre prestataire technique Worldline. Le format supporté par Office Batch est XML.

Sherlock's Office Batch peut être considéré comme une interface à Sherlock's Office Server.

Toutefois, de par sa qualité « off line », Sherlock's Office Batch possède quelques différences de fonctionnement par rapport à Sherlock's Office Server.

La description de ce service est reprise dans le document « Présentation Sherlock's Office Batch- Guide Utilisateur ».



3 - MISE EN ŒUVRE DE SHERLOCK'S

3.1. SOUSCRIPTION AU SERVICE ET SUIVI DE L'INSTALLATION

L'agence LCL en charge de la mise en œuvre du service adresse à l'accepteur :

- 3 exemplaires du Contrat d'adhésion au service SHERLOCK'S à retourner, renseignés et signés,
- La présentation générale du produit,
- Le Formulaire d'Inscription de l'accepteur, à retourner renseigné et signé.

Tous les documents nécessaires à l'adhésion doivent être retournés dûment complétés à l'agence LCL qui tient le compte du commerçant.

Les phases d'installation et de tests techniques sont réalisés entre l'accepteur ou son hébergeur en charge du site marchand et le prestataire technique de LCL.

Le Pôle Commerce Electronique de LCL (08 20 00 27 27) assure le suivi de la mise en œuvre.

3.2. CONTACT TECHNIQUE / HOT LINE

Après inscription au service SHERLOCK'S, la hot line est assurée par notre prestataire technique Worldline et joignable :

Par téléphone au 01.55.26.73.44

Par télécopie au 01 76 76 77 05

Par e-mail à l'adresse sherlocks@atos.net

4 - ANNEXES

4.1. GUIDE D'ADMINISTRATION DES BOUTIQUES

Tous les délais indiqués dans ce paragraphe (J et JO) sont exprimés en Jours Ouvrés.

4.1.1. Inscription de boutique

Cette opération a pour objectif de déclarer une boutique en pré production et fait suite à un formulaire d'inscription complété et envoyé par le commerçant. Une fois inscrit, le commerçant effectue des tests en pré production avec son certificat de production définitif en utilisant de vrais numéros de carte. Des demandes d'autorisation réelles sont alors effectuées sans remise bancaire.

Nous rappelons que tous les documents doivent être retournés par le commerçant à son agence LCL qui a en charge de vérifier la conformité et de communiquer les documents au Pôle Commerce Electronique de LCL.

Les inscriptions sont enregistrées les jours ouvrés à réception du formulaire au Pôle Commerce Electronique de LCL : un formulaire, dûment rempli, permettra l'enregistrement de la boutique en pré-production dans un délai de 3JO par rapport à la date de réception au Pôle de Commerce Electronique.

4.1.2. Installation template et logo du commerçant

Le client peut envoyer à notre prestataire technique Worldline son logo (format Gif ou Jpeg) pour personnaliser ses pages de paiement. Cette opération est effectuée les jours ouvrés. Les logos envoyés par e-mail à J avant 16H00 donnent lieu à une installation à J+1JO à 10H30.

4.1.3. Passage en production

Afin de permettre son passage en production, le commerçant envoie un Procès-Verbal de recette dûment rempli et signé, par fax à notre prestataire technique Worldline. Il doit être transmis à J avant 16h00 pour une mise en production à J+1JO. Toute demande de passage en production reçue après cet horaire sera prise en compte à J+2JO.

Attention, nous n'effectuons pas de démarrage les Vendredi, Samedi, Dimanche, jours fériés ainsi que la veille de jours fériés. Les demandes transmises le jeudi après 16h00 et le vendredi avant 16h00 seront prises en compte le lundi suivant. Le passage en production s'effectue à 10h00, du Lundi au Jeudi, et sous réserve que le commerçant ait bien effectué au moins un test de pré production positif (une demande d'autorisation acceptée par la banque).



Important :

Pour les commerçants souhaitant utiliser uniquement les fonctionnalités de SHERLOCK'S Gestion sans mise en place de l'API SHERLOCK'S fournie par LCL, un test de pré production doit aussi être réalisé pour permettre le passage en production. Un utilisateur Gestion doit donc se connecter sur SHERLOCK'S Gestion avec son identifiant et mot de passe pour effectuer une création de transaction avec une carte réelle, ce qui donnera lieu à une demande d'autorisation. Cette transaction effectuée en pré-production ne sera pas remise en banque. Une fois ce test réalisé, le commerçant doit adresser à notre prestataire le Procès Verbal de recette pour demander le passage en production.

4.1.4. Modifications d'inscription

Les modifications sur le contrat SHERLOCK'S (ajout de carte, changement d'adresse journaux de fonds, modification utilisateur SHERLOCK'S Gestion, etc) sont effectives dans un délai de 3JO par rapport à la date de réception de la demande au Pôle de Commerce Electronique.



4.1.5. Synthèse mise en place SHERLOCK'S

La phase contractuelle	
↓	<p>Pré requis :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ouverture d'un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé par carte bancaire.• Ouverture d'un contrat SHERLOCK'S+ formulaire d'inscription.
Envoi du kit et inscription	
↓	<ul style="list-style-type: none">• A réception du formulaire d'inscription, LCL inscrit la boutique au service Sherlock's et crée un accès au site de téléchargement Sherlock's. Cet accès permet de récupérer l'API, un certificat de test, le certificat de production ainsi que l'ensemble de la documentation nécessaire à la mise en œuvre.
Le développement	
↓	<ul style="list-style-type: none">• Le développeur du commerçant implémente la solution, à l'aide du certificat de test obtenu avec le kit.• Le commerçant effectue des tests SHERLOCK'S de démonstration, permettant de vérifier la bonne communication avec le prestataire de LCL (Worldline).• Une fois le développement terminé et les tests concluants, le commerçant installe le certificat de production.
Les tests de pré production	
↓	<ul style="list-style-type: none">• Le commerçant effectue des tests en pré production avec son certificat de production et avec des numéros de carte réels. Les tests de pré production vont générer des demandes d'autorisation vers sa banque sans provoquer de remise, donc de débit carte.• Un commerçant ne souhaitant pas installer l'API SHERLOCK'S mais uniquement utiliser la fonction Gestion doit aussi créer une transaction en pré-production dans le back-office. Cette transaction qui donnera lieu à une demande d'autorisation ne sera pas remise en banque.• Le client envoie à l'adresse lcl_sherlocks@lcl.fr ses préférences graphiques pour la page de paiement (logo boutique).
Le passage en production	
↓	<ul style="list-style-type: none">• Le commerçant envoie le Procès-Verbal de recette, 24 heures avant la date à laquelle il souhaite passer en production (tous les jours sauf les Vendredi, Samedi, Dimanche et jours fériés).• Après avoir vérifié que le commerçant a bien effectué un test OK (une demande d'autorisation acceptée par la banque), le prestataire de LCL effectue le passage en production à la date précisée par le commerçant. Ce contrôle n'est pas effectué si le commerçant n'utilise que la fonction Sherlock's Gestion.• LCL envoie un e-mail au commerçant pour lui notifier ce démarrage. Le lendemain, le client reçoit son premier journal de fonds.



4.2. OPERATIONS AUTORISEES POUR CHAQUE ETAT DE LA TRANSACTION

Le tableau ci-dessous dresse une liste des opérations autorisées en fonction des états d'une transaction. Ces états apparaissent sur l'interface SHERLOCK'S Gestion.

état de la transaction	Opérations				
	VA	CA	CR	AD	CL
refusée					✓
à envoyer en banque		✓			✓
envoyée en banque			✓		✓
à forcer				✓	✓
à valider sans demande d'autorisation	✓				✓
à valider avec demande d'autorisation	✓				✓
en attente de demande d'autorisation		✓			✓
terminée					✓
expirée					✓
annulée					✓
remboursement à envoyer en banque					✓
remboursée					✓

Légende:

✓ Opération possible

CA : Annulation

VA : Validation

CR : Remboursement

AD : Forçage

CL : Duplication



4.3. CARTES ACCEPTEES SUR SHERLOCK'S

Les cartes de paiement acceptées sur SHERLOCK'S permettent globalement toutes les fonctions de gestion de caisse, à l'exception des cartes Aurore, Cofinoga et JCB.

Réseau d'appartenance	Cartes	Fonctions autorisées						Validité demande d'autorisation
		C	A	V	R	F	D	
Les cartes interbancaires								
Carte Bancaire CB	CB Nationale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
VISA	CB françaises et étrangères	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
MASTERCARD	CB françaises et étrangères	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
Les cartes accréditives								
American Express	American Express	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
JCB-Japanese Credit Bureau	JCB	✓	*	✓	✓	✓	✓	30 jours
DINERS	Diners Club	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
Les cartes privatives et d'enseignes								
FINAREF	Finaref, FNAC, Cyrillus, Printemps, Kangourou, Surcouf, Pocketcard (Belgique), Conforama, Nuitea, Club Med	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6 jours
CETELEM	Aurore	✓	*	*	✓	*	✓	6 jours
COFIDIS	4 Etoiles	✓	✓	✓	✓	*	✓	99 jours
FRANFINANCE	Pluriel, Toysrus, Connexion, Hypermedia, Delatour, Nouvelles Frontières, Bourbon,	✓	✓	✓	✓	✓	✓	90 jours
COFINOGA	COFINOGA, BHV, Casino Géant, Diac, GL, Gosport, Monoprix, MrBricolage, Soficarte, Sygma	✓	✓	✓	✓	*	*	21 jours

Légende :

✓ Fonction active
* Fonction indisponible

C: Consultation	R: Remboursement
A: Annulation	F: Forçage
V: Validation	D: Duplication

Pour le service Paylib : consulter le « Guide d'implémentation Paylib Sherlock's » (disponible sur Sherlock's Télécharger).



4.4. JOURNAUX DES TRANSACTIONS ET DES OPERATIONS

Les transactions de la journée sont récapitulées dans un journal des transactions, en format .csv, transmis à une adresse e-mail définie lors du raccordement de l'accepteur. Les opérations de gestion de la journée sont récapitulées dans un journal des opérations, en format .csv, transmis à une adresse e-mail défini lors du raccordement de l'accepteur.

4.4.1. Exemple de journal des transactions (version 14)

```
TITRE;shopdemeo;14/09/20_00:05:46;TABLE_V14
ENTETE;TRANSACTION_ID;MERCHANT_ID;PAYMENT_MEANS;ORIGIN_AMOUNT;AMOUNT;CURRENCY_CODE;PAYMENT_DATE;
PAYMENT_TIME;CARD_VALIDITY;CARD_TYPE;CARD_NUMBER;RESPONSE_CODE;CVV_RESPONSE_CODE;COMPLEMENTARY_
_CODE;CERTIFICATE;AUTHORIZATION_ID;CAPTURE_DATE;TRANSACTION_STATUS;RETURN_CONTEXT;AUTORESPONSE_ST
ATUS;ORDER_ID;CUSTOMER_ID;CUSTOMER_IP_ADDRESS;ACCOUNT_SERIAL;SESSION_ID;TRANSACTION_CONDITION;CAVV
_UCAF;COMPLEMENTARY_INFO;BANK_RESPONSE_CODE;MODE_REGLEMENT;3D_LS;CHANNEL_ALIAS;CVV_FLAG;CUSTOME
R_COUNTRY;DUEDATE_NB;INVOICE_ID;STATEMENT_REFERENCE;PATTERN_ALIAS;MERCHANT_WALLET_ID;PAYMENT_MEA
N_SEQUENCE;DCC_STATUS;SCORE_VALUE;SCORE_COLOR;SCORE_PROFILE;SCORE_THRESHOLD;BIC;IBAN;SDD_MANDATE
_ID;PAN_ENTRY_MODE;WALLET_TYPE;HOLDER_AUTHENT_METHOD;HOLDER_AUTHENT_STATUS;
TRANSACTION;175853;011223344551111;CARD;200;200;978;20140919;175936;201703;VISA;4003.05;00;;385e42d891ec;108310;20
140919;CAPTURED;;SENT;;160.92.7.69;;
;;3D_NOTENROLLED;;00;;YES;Internet;0;;;;ONE_SHOT;;;;;;WALLET;VME;PASSWORD;SUCCESS;
TRANSACTION;175943;011223344551111;CARD;200;200;978;20140919;180004;201501;MASTERCARD;5017.00;00;;acf7930f042e;0
08512;20140919;CAPTURED;;SENT;;160.92.7.69;;
;;3D_SUCCESS;Q0FWVkBkNBVIZDQVZWQ0FWVkBkNBVY=;;00;;YES;;1;;;;ONE_SHOT;;;;;;;
```

4.4.2. Exemple de journal des opérations (version 5)

```
ENTETE;MERCHANT_COUNTRY;MERCHANT_ID;PAYMENT_DATE;TRANSACTION_ID;OPERATION_SEQUENCE;OPERATION_NA
ME;OPERATION_AMOUNT;OPERATION_CURRENCY;OPERATION_DATE;OPERATION_TIME;OPERATION_ORIGIN;RESPONSE_C
ODE;BANK_RESPONSE_CODE;CVV_RESPONSE_CODE;NEW_STATUS;ORDER_ID;RETURN_CONTEXT;CUSTOMER_ID
OPERATION;fr;011223344550000;20010426;091544;1;CREDIT;500;978;20010426;104951;toto;00;;TO_CREDIT;;
OPERATION;fr;011223344550000;20010426;091859;1;VALIDATE;600;978;20010426;092447;toto;02;02;;REFERRAL;;
OPERATION;fr;011223344550000;20010223;151538;1;AUTHOR;185605;978;20010424;175442;SO_BATCH;00;00;00;TO_CAPTURE;;
FIN;
```

Le journal des opérations est livré avec l'option "Remise en Banque". C'est à dire que ce journal reprend d'une part les opérations effectuées dans SHERLOCK'S Gestion et d'autre part l'ensemble des transactions CB envoyées en banque lors de la dernière remise. La somme des transactions CB présentes dans le journal des opérations avec le statut "Captured" correspondra donc au total de la remise qui sera crédité sur le compte du commerçant.

Le format .CSV est facilement exploitable par des tableurs type Microsoft Excel, affichant une ligne par transaction ou opération réalisée, et permettant ainsi un travail de suivi et de statistique efficace pour le commerçant.

Le contenu de ces journaux est décrit dans le document « Description des journaux » livré avec API SHERLOCK'S.



4.5. LES LANGUES

	Langue	Code api
FR	Français	fr
DE	Allemand	de
GB	Anglais	en
ES	Espagnol	sp
IT	Italien	it
JP	Japonais	jp

4.6. LES DEVISES

SHERLOCK'S permet aux internautes de payer dans les devises suivantes, si le contrat VAD du commerçant autorise ce type de transaction.

Code Devise	Nom Devise
978	Euro
840	Dollar Américain
756	Franc Suisse
826	Livre Sterling
124	Dollar Canadien
392	Yen japonais
484	Peso Mexicain
036	Dollar Australien
554	Dollar Néo-Zélandais
578	Couronne Norvégienne
986	Real Brésilien
032	Peso Argentin
116	Riel Cambodgien
901	Dollar de Taïwan
752	Couronne Suédoise
208	Couronne Danoise
702	Dollar de Singapour



4.7. FACTURATION DU SERVICE

4.7.1. Les frais de mise en place

Ils sont perçus en une seule fois au début du 2^{ème} ou du 3^{ème} mois qui suit l'inscription au service (selon que l'inscription a eu lieu avant ou après le 21 du mois), que le service soit effectivement mis en exploitation ou non.

4.7.2. L'abonnement mensuel

Il est perçu "terme à échoir", c'est à dire pour le mois à venir, à partir du 2^{ème} ou du 3^{ème} mois qui suit l'inscription au service (selon que l'inscription a eu lieu avant ou après le 21 du mois), que le service soit effectivement mis en exploitation ou non.

4.7.3. Les commissions de service

Les commissions de services sont dépendantes du type d'opérations réalisées (transaction, opérations de "Gestion").

Elles sont facturées à terme échu, c'est à dire au titre du mois passé.

N. B : La notion de mois est décalée du 21 du mois précédent au 20 du mois. Par exemple, le mois de décembre 2013, dont les consommations sont facturées en janvier 2014, se réfère à la période du 21 novembre 2013 au 20 décembre 2013.

La première facturation des commissions de service intervient au début du 3^{ème} ou du 4^{ème} mois qui suit l'inscription au service selon que cette inscription a eu lieu avant ou après le 21 du mois.

Les commissions de service sont calculées par opération traitée par SHERLOCK'S pour tous les types de cartes (Cartes Bancaires CB –Cartes Bancaires agréées CB - American Express- Diners- Cofinoga etc...). Ce comptage mensuel est réalisé qu'il y ait eu mise au recouvrement du paiement ou non, et pour toutes les opérations de "Gestion".

Les journaux de fonds et des opérations de "Gestion" présentés ci-dessus feront foi pour le comptage des transactions à facturer.



- Exemples

Mode "Annulation"		
<i>Transactions traitées dans SHERLOCK'S</i>	<i>Résultat des demandes d'autorisation</i>	<i>Action "Gestion"</i>
100	80 autorisées 10 en "appel phonie" 10 refusées	65 non annulées (remises en banque) 10 annulées 5 remboursées 8 forcées 2 annulées

Facturation SHERLOCK'S		
100 transactions et 25 (soit 10+5+8+2) opérations de "Gestion" (en gras)		

Mode "Validation"		
<i>Transactions traitées dans SHERLOCK'S</i>	<i>Résultat des demandes d'autorisation</i>	<i>Action "Gestion"</i>
100	80 autorisées 10 en "appel phonie" 10 refusées	10 tombées 65 validées (remises en banque) 5 remboursées 8 forcées 2 tombées

Facturation SHERLOCK'S		
100 transactions et 78 (soit 65+5+8) opérations de "Gestion" (en gras)		