

Uw transacties onderhouden



Inhoudsopgave

1. Geautoriseerde transacties bevestigen

2. Betalingen annuleren of terugbetalen

2.1 Een betaling annuleren

2.2 Een terugbetaling uitvoeren

3. Speciale bewerkingen uitvoeren op autorisaties

3.1 Een autorisatie annuleren

3.2 Een autorisatie vernieuwen

3.3 Een handmatige autorisatie uitvoeren

4. Gedeeltelijke en meervoudige bewerkingen

4.1 Gedeeltelijke bewerkingen (Partial maintenance)

4.2 Meervoudige bewerkingen (Multiple maintenance)

5. Een transactie verwijderen

1. Geautoriseerde transacties bevestigen

Doorloop volgende stappen indien u uw transacties wenst te verwerken en te bevestigen met de betaalprocedure "Data capture door de handelaar (handmatig of automatisch)":

1. Selecteer deze optie in uw account "Configuratie" > "Technische instellingen" > "Algemene transactieparameters" > "Standaard data capture (betaal-) procedure".
2. Bevestig de betaling handmatig wanneer de status van uw transacties '5 - Geautoriseerd' is.
Een autorisatie is slechts een reservering van het bedrag op de kaart/rekening van uw klant (of door een match met een zwarte lijst). Het is GEEN betaling.
 1. Zoek de transactie op via het "Transacties" > "Beheer transacties"
 2. Onderaan op de tab "Bestellingen" klik op de knop "Verzoek tot uitbetaling (data capture): XXXXXXXX/X".
 - De status wordt dan "91 - Betaling wordt verwerkt".
 - Zodra we de bevestiging van de data capture hebben ontvangen, verandert de status naar "9 - Betaling aangevraagd". Deze status betekent dat we uw acquirer hebben gevraagd om het geld dat werd gereserveerd op uw bankrekening over te maken. Omdat uw acquirer het bedrag op uw bankrekening overmaakt, kunnen wij u niet precies zeggen wanneer u de betaling zult ontvangen.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

- [Batch](#): stuur de operatiecode SAS in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=SAS

2. Betalingen annuleren of terugbetalen

2.1 Een betaling annuleren

De annulering van een betaling is het opzeggen van een betalingsaanvraag die naar een acquirer verstuurd werd. Dit is alleen mogelijk voor creditcardbetalingen. De annulering van een betaling houdt in dat het geld normaliter niet van de rekening van de klant wordt afgehaald (noch debet noch credit uitgevoerd op de bankrekening van de klant).

Beperking: een betaling kan enkel geannuleerd worden op de dag van de data capture en voor de "cut-off time" (zoals ingesteld voor uw account); dit is het tijdstip waarop alle betalingsaanvragen naar de acquirer worden verstuurd. De cut-off time varieert naargelang de acquirer, maar is meestal 16 of 24 uur CET. Als de klant zich na het verlopen van deze deadline alsnog bedenkt, dan moet u een terugbetaling uitvoeren.

Om een betaling te annuleren:

1. Zoek de transactie op via "Transacties" > "Beheer transacties"
2. In het overzicht van de transactie (tab "Bestellingen"), klik op de knop "De betaling annuleren: XXXXXXXX/X"

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

- [Batch](#): stuur de operatiecode DES in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=DES

2.2 Een terugbetaling uitvoeren

Een terugbetaling houdt in dat het geld in eerste instantie wordt gedebiteerd en later wordt terugbetaald op de bankrekening of kaart van de kaarthouder. Beide transacties verschijnen op de afschriften van de kaarthouder.

Hoe een terugbetaling uitvoeren?

1. Zoek de transactie die u wilt terugbetalen op via "Transacties" > "Beheer transacties".
2. In het overzicht van de transactie (tab "Bestellingen"), klik op de knop "Terugbetaling: XXXXXXXX/X". Eventueel kunt u een reden opgeven voor de terugbetaling.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

- [Batch](#): stuur de operatiecode RFS in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=RFS

Wilt u meer terugbetalen dan het betaalde bedrag?

Op creditcards kunt u een hoger bedrag terugbetalen dan het oorspronkelijk betaalde bedrag. U moet echter rekening houden met de hierboven vermelde beperkingen. Bovendien moet uw creditcard-acquirer deze "overschrijdende terugbetaling" ondersteunen.

Ook de [Partial maintenance](#)-optie (voor gedeeltelijke bewerkingen op transacties) moet in uw account geactiveerd zijn, zodat u het oorspronkelijke bedrag in het transactieoverzicht kunt wijzigen.

Uw transacties onderhouden

Als u van deze functie wenst gebruik te maken, neem dan contact op met ons Sales team.

3. Speciale bewerkingen uitvoeren op autorisaties

Het aanvragen van een autorisatie houdt in dat de geldigheid van een kaart/rekening en het beschikbare geldbedrag worden gecontroleerd. Een acquirer kan vervolgens het specifieke bedrag dat werd aangevraagd, op de kaart/rekening van de klant reserveren gedurende een vooraf bepaalde termijn en voor een specifieke handelaar.

Behalve het aanvragen van autorisaties stelt ons systeem u ook in staat om autorisaties te annuleren en te vernieuwen en om handmatige autorisaties uit te voeren. De laatste twee bewerkingen zijn alleen mogelijk voor creditcardbetalingen.

3.1 Een autorisatie annuleren

Wanneer een transactie wordt geautoriseerd, betekent dit dat de acquirer een bepaald bedrag op de kaart/rekening van de klant heeft gereserveerd (of dat het verzoek met een zwarte lijst is vergeleken). Het gereserveerde bedrag moet aan u worden uitbetaald wanneer de betaling wordt aangevraagd. Hoewel ons platform toestaat een autorisatie te annuleren, ondersteunen niet alle acquirers deze bewerking.

Om een autorisatie via ons platform te annuleren zoekt u de transactie op via het keuzescherf "Beheer transacties" en klikt u op de knop "Annulatie van de autorisatie: XXXXXXXX/X" onderaan het transactieoverzicht. We zullen de annulering van de autorisatie in ieder geval simuleren, zelfs als de acquirer deze bewerking niet ondersteunt.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode DES in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=DES

3.2 Een autorisatie vernieuwen

De geldigheidsperiode van een autorisatie hangt af van de acquirer. De exacte autorisatieperiode vindt u in het contract met uw acquirer terug. Als er binnen deze periode na de autorisatie geen data capture (betalingsaanvraag) werd gedaan, is het mogelijk dat de autorisatie is vervallen.

U kunt de betaling alsnog aanvragen (zonder een geldige autorisatie), maar de betaling kan dan geweigerd worden (bv. vanwege onvoldoende saldo).

Voordat u de betaling aanvraagt, kunt u de autorisatie in uw backoffice vernieuwen. Dit betekent dat u de acquirer nogmaals vraagt om het geld te reserveren. Het is echter mogelijk dat de kaarthouder zijn kaart ondertussen heeft gebruikt en dat het saldo niet meer toereikend is om u te betalen.

Om een autorisatie te vernieuwen moet u de transactie via "Beheer transacties" opzoeken en onderaan op de pagina met de bestelgegevens op de knop "Vraag opnieuw autorisatie aan" klikken (als de knop niet onmiddellijk zichtbaar is, klik dan eerst op de knop "Geavanceerd").

Als de oorspronkelijke autorisatie met het 3-D Secure-protocol werd verkregen, dan zijn de originele 3-D Secure-voorwaarden mogelijk niet meer van toepassing op de vernieuwde autorisatie.

In overeenstemming met de regels van VISA International en MasterCard International moet de klant zich bij iedere autorisatie identificeren om te kunnen genieten van de 3-D Secure-garantie. De voorwaardelijke 3-D Secure-betalingsgarantieregels worden exclusief geregeld tussen de handelaar en zijn acquirer. Neem contact op met uw acquirer voor meer informatie.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode REN in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=REN

3.3 Een handmatige autorisatie uitvoeren

Soms verstrekt de acquirer de autorisatie niet automatisch, bv. wanneer u uw toegestane transactielimiet bereikt hebt. De acquirer zal de autorisatie weigeren en u verzoeken contact op te nemen met het callcenter van de handelaar. Wanneer u contact opneemt met de acquirer en hij besluit de autorisatie toch te verstrekken, dan geeft hij u een autorisatiecode.

U kunt de autorisatiecode die de acquirer (bv. via telefoon) verstrekt heeft, in uw backoffice invoeren. Zoek de transactie op via het "Beheer transacties". Wanneer u de transactiedetails oproept, ziet u onderaan op de pagina een knop "Manuele autorisatie" staan (als de knop niet onmiddellijk zichtbaar is, klik dan eerst op de knop "Geavanceerd"). Voer in het veld naast de knop "Manuele autorisatie" de autorisatiecode in die de acquirer u gegeven heeft en klik op "Manuele autorisatie".

Als handelaar draagt u de volledige verantwoordelijkheid over de handmatige invoer van de autorisatiecode, zelfs als de transactie daarna verandert naar "9 - Betaling aangevraagd" en er geen daadwerkelijke betaling is uitgevoerd.

Als u een 3-D Secure-contract met uw acquirer hebt, dan kunnen de 3-D Secure-voorwaarden die van toepassing zijn voor een standaardautorisatie via het 3-D Secure-protocol verschillen van de voorwaarden voor een handmatige autorisatie. In overeenstemming met de regels van VISA International en MasterCard International moet de klant zich bij iedere autorisatie identificeren om te kunnen genieten van de 3-D Secure-garantie. De voorwaardelijke 3-D Secure-betalingsgarantieregels worden exclusief geregeld tussen de handelaar en zijn acquirer. Neem contact op met uw acquirer voor meer informatie.

4. Gedeeltelijke en meervoudige bewerkingen

Gedeeltelijke bewerkingen (optie "Partial maintenance") stellen u in staat om gegevens in te voeren, autorisaties te annuleren en terugbetalingen uit te voeren voor kleinere bedragen dan het oorspronkelijke orderbedrag.

Meervoudige bewerkingen (optie "Multiple maintenance") stellen u in staat om gegevens in te voeren, autorisaties te annuleren en terugbetalingen uit te voeren in verschillende stappen.

De beschikbaarheid van de opties voor gedeeltelijke en meervoudige bewerkingen hangt af van uw abonnement. Ook moet uw acquirer deze bewerkingen toestaan.

Wanneer de optie "Partial maintenance" in uw account geactiveerd is, ziet u tekstvelden naast de onderhoudsknoppen onderaan op de pagina met orderdetails waar u een bedrag kunt invoeren.

Wanneer de optie "Multiple maintenance" in uw account geactiveerd is, ziet u een selectievakje "Laatste" naast de tekstvelden waar u een bedrag kunt invoeren. Verwijder dit vakje als u nadien nog bewerkingen wenst uit te voeren.

4.1 Gedeeltelijke bewerkingen (Partial maintenance)

Om een gedeeltelijke bevestiging (data capture)/terugbetaling/annulering van een autorisatie uit te voeren, moet u op de pagina met de gedetailleerde transactiegegevens zijn. Daar vindt u onderaan op de pagina de knoppen "De betaling bevestigen (data capture)"/"Terugbetaling"/"Annulatie van de autorisatie".

Ga als volgt te werk:

1. Vul het gedeeltelijke bedrag in het veld naast de overeenkomstige knop in (standaard staat het volledige bedrag ingevuld).
2. Klik op de overeenkomstige knop en bevestig.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

Betalingsbevestigingen (data captures)

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode SAS in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=SAS

Terugbetalingen

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode RFS in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=RFS

Annuleren van autorisaties

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode DES in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=DES

4.2 Meervoudige bewerkingen (Multiple maintenance)

Om meerdere bevestigingen (data captures)/terugbetalingen/annuleringen van autorisaties uit te voeren, waarbij de transactie geopend blijft voor latere onderhoudsbewerkingen, moet u op de pagina met de gedetailleerde transactiegegevens zijn. Daar vindt u onderaan op de pagina de knoppen "De betaling bevestigen (data capture)"/"Terugbetaling"/"Annulatie van de autorisatie".

Uw transacties onderhouden

1. Vul het gedeeltelijke bedrag in het veld naast de overeenkomstige knop in (standaard staat het volledige bedrag ingevuld).
2. Vink het selectievakje "Laatste" aan als dit de laatste bewerking is die u op deze transactie wilt uitvoeren OF vink het selectievakje "Laatste" uit als u later nog een andere bewerking op deze transactie wilt uitvoeren (bv. betalingsverzoek van 50,00 EUR voor de goederen die u al naar de klant heeft verzonden en betalingsverzoek van de rest van het transactiebedrag wanneer u de resterende goederen verzendt).
3. Klik op de overeenkomstige knop en bevestig.

Verkiest u geautomatiseerde bewerkingen?

Betalingsbevestigingen (data captures)

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode SAL (laat de transactie open) of SAS (laatste) in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=SAL (laat de transactie open) of operation=SAS (laatste)

Terugbetalingen

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode RFD (laat de transactie open) of RFS (laatste) in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=RFD (laat de transactie open) of operation=RFS (laatste)

Annulering van autorisatie

- [Batch](#): stuur de bewerkingscode DEL (laat de transactie open) of DES (laatste) in veld 10
- [DirectLink](#): stuur OPERATION=DEL (laat de transactie open) of operation=DES (laatste)

5. Een transactie verwijderen

Om te voldoen aan de nieuwe voorwaarden van de AVG, is er een nieuwe knop waarmee u permanent alle bewaarde informatie over een bepaalde transactie kunt verwijderen. De informatie wordt binnen 90 dagen na de oorspronkelijke transactiedatum verwijderd. Als de transactie ouder is dan 90 dagen, worden de gegevens binnen 24 werkuren verwijderd. Nadat de informatie verwijderd is, kan deze niet meer hersteld worden en zal deze niet verschijnen op MI-rapporten. Genereer dus alle rapporten waarbij u deze transactiegegevens nodig heeft voordat u informatie verwijdert.

Een transactie verwijderen:

1. Ga naar VERRICHTINGEN > TRANSACTIES BEKIJKEN en zoek de knop ""Instellen op"" naast ""Datum verwijdering"".
2. Klik op de knop. Er verschijnt een pop-up waarin u de actie kunt bevestigen of annuleren.