MedMonetico

Paiement Monetico pour PrestaShop : CIC, Crédit Mutuel, Cofidis

Version 1.0.1 | PrestaShop 1.6 à 9.x | PHP 5.6 à 8.5

Auteur : Mediacom87

Table des matières

1. Présentation
2. Compatibilité et prérequis
3. Installation
4. Vous utilisiez un autre module Monetico
5. Onglet « Contrat Monetico »
6. Passer en production
7. Onglet « Moyens de paiement »
8. Paiement en plusieurs fois par carte
9. Cofidis, PayPal, Lyf Pay et Apple Pay
10. Le parcours de vos clients
11. Onglet « Capture et remboursements »
12. Le bloc Monetico de la page commande
13. Liens de paiement
14. Onglet « Affichage »
15. Onglet « Avancé »
16. Tableau de bord
17. Transactions et export CSV
18. Journal
19. Notifications et fiabilité
20. États de commande
21. Multiboutique et multilingue
22. Sécurité
23. FAQ
24. Dépannage
25. Désinstallation

1. Présentation

MedMonetico raccorde votre boutique PrestaShop à **Monetico**, la solution de paiement en ligne de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, distribuée par le Crédit Mutuel, le CIC et la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM). Vos clients paient sur la page sécurisée de Monetico ; la boutique reçoit le résultat et crée la commande.

Ce que le module apporte

- **Tous les moyens Monetico** : carte bancaire et Apple Pay, paiement en 2, 3 ou 4 fois par carte, Cofidis 3x, 4x, 5 à 12x, crédit et paiement à 30 jours, PayPal et Lyf Pay.
- **Une mise en service rapide** : l'adresse de notification part avec chaque paiement, vous n'avez rien à déclarer à votre banque, et vos identifiants se testent en un clic.
- **Des commandes fiables** : aucune commande en double, une page d'attente après le paiement, et la récupération automatique d'un paiement dont la notification s'est perdue.
- **L'après-vente depuis la commande** : remboursement total ou partiel, capture d'un paiement différé, libération d'une autorisation, lien de paiement pour une commande à régler.
- **Le pilotage** : tableau de bord, liste des transactions avec export CSV et journal de toutes les opérations.
- **La conversion** : échéancier affiché au moment du choix, message « payez en 3 fois » sur la fiche produit et dans le panier, données enrichies transmises à 3-D Secure.

2. Compatibilité et prérequis

Élément	Pris en charge
PrestaShop	1.6 à 9.x (y compris thirty bees et Phenix Suite)
PHP	5.6 à 8.5
Contrat	Un contrat Monetico Online souscrit auprès du Crédit Mutuel, du CIC ou de la BECM : numéro de TPE, code société et clé de sécurité
HTTPS	Requis : Monetico n'envoie ses notifications qu'à une adresse sécurisée
Connexions sortantes	Le serveur doit pouvoir joindre `payment-api.e-i.com` en HTTPS (remboursements, captures, vérifications)
Multiboutique	Oui
Langues livrées	Français, anglais, allemand, espagnol, italien, polonais
Tables natives PrestaShop	Aucune modifiée. Tables dédiées : `medmonetico_transaction`, `medmonetico_operation`, `medmonetico_alias`, `medmonetico_log`

> Les options du contrat conditionnent les moyens disponibles : paiement fractionné, paiement différé, Cofidis, PayPal, Lyf Pay, Apple Pay, paiement express et remboursement depuis la boutique se demandent à votre conseiller bancaire.

3. Installation

1. Back-office > **Modules** > *Envoyer un module* > sélectionnez `medmonetico.zip`.
2. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Configurer**.
3. Le module s'ouvre sur son **tableau de bord** : la liste « Prêt à encaisser ? » indique ce qu'il reste à régler avant le premier paiement.

L'installation crée cinq états de commande propres au module, une entrée **Commandes > Paiements Monetico** dans le menu, et règle le module en **mode test** avec le paiement par carte activé.

> Vérifiez dans **Paiement > Préférences** que les devises de votre boutique sont associées au module : sans devise associée, aucun moyen de paiement ne s'affiche.

4. Vous utilisiez un autre module Monetico

MedMonetico prend le relais de `py_monetico` et des autres modules Monetico du marché. Il s'installe à côté de l'ancien module et reprend la main sans aucune démarche auprès de votre banque.

Ce qui se passe à l'installation

- Les réglages de l'ancien module sont **importés** : contrats (TPE, code société, clé), moyens de paiement activés, montants minimum et maximum, mode test ou production. Le contrat du paiement par carte devient le contrat principal ; un moyen qui utilisait un autre TPE garde le sien.
- Ses moyens de paiement sont **masqués** : vos clients ne voient plus que MedMonetico.
- Le tableau de bord affiche un bloc « Passage depuis… » : ce qui n'a pas pu être repris, un bouton pour masquer ses moyens de paiement s'ils sont encore visibles, et un bouton pour importer de nouveau ses réglages, par exemple si vous avez installé MedMonetico avant de le configurer.

Ce qui est repris selon le module

- **py_monetico** : transporteurs exclus et devise en plus. L'ancien mode « debug » (paiement visible pour certaines adresses IP) devient la restriction par IP de l'onglet « Avancé », et l'adresse de debug reçoit les alertes.
- **Autres modules Monetico** : chaque moyen de paiement actif devient le moyen correspondant, avec ses libellés, ses montants, le paiement différé, la part du premier versement en plusieurs fois et les règles 3-D Secure, ainsi que, selon le module, le libellé du relevé bancaire et le paiement express. Les pays, devises et groupes autorisés deviennent des exclusions. Un éventuel mode démonstration n'est pas importé.
- **Non repris**, car MedMonetico ne les propose pas : virement, Giropay, Sofort, paiement récurrent, Cofidis 1euro.com, paiement en plus de 4 fois et désactivation du 3-D Secure sous un montant. Le tableau de bord les liste.

Pourquoi garder l'ancien module quelque temps

Les paiements lancés par l'ancien module continuent de notifier son adresse, en particulier les échéances des paiements fractionnés, jusqu'à trois mois plus tard. Laissez-le **installé et activé** : le tableau de bord indique la date à partir de laquelle vous pouvez le désinstaller sans risque.

> Les nouveaux paiements envoient leur propre adresse de notification : l'adresse « CGI2 » déclarée pour l'ancien module n'a pas besoin d'être modifiée.

Les commandes payées avec `py_monetico` affichent elles aussi le bloc Monetico : vous pouvez les rembourser depuis MedMonetico. Celles des autres modules se remboursent depuis l'ancien module tant qu'il est installé, ou depuis votre tableau de bord Monetico.

5. Onglet « Contrat Monetico »

Environnement

Test : paiements simulés avec les cartes de test proposées sur la page Monetico. **Production** : paiements réels, une fois votre TPE ouvert par Monetico.

Page de paiement

Gardez **Monetico** (recommandé). Les adresses CIC et Crédit Mutuel restent proposées pour les contrats qui les utilisent encore.

Identifiants

Champ	Où le trouver
Numéro de TPE	7 caractères, dans l'e-mail de bienvenue de votre banque et dans le tableau de bord Monetico
Code société	Aussi appelé « code société » ou code site, au même endroit
Clé de sécurité	40 caractères, téléchargée depuis le lien sécurisé envoyé par votre banque

Une fois enregistrée, la clé n'est plus jamais affichée : seuls ses premiers et derniers caractères rappellent qu'elle est en place. Laissez le champ vide pour la conserver.

Tester les identifiants

Le bouton **« Tester ces identifiants avec Monetico »** interroge Monetico sans aucun paiement, dans l'environnement choisi. Il distingue une clé refusée d'un TPE inconnu dans cet environnement et signale un serveur qui ne parvient pas à joindre Monetico.

Résultats des paiements

L'option **« Envoyer l'URL de notification avec chaque paiement »** (activée par défaut) indique à Monetico où prévenir la boutique. Vous n'avez rien à déclarer à votre banque, et l'envoi suit la boutique si elle change de domaine. L'adresse affichée en dessous n'est utile que si vous désactivez cette option : il faut alors la communiquer à `centrecom@e-i.com` comme adresse de « retour » (CGI2).

Devise et langue

- **Devise débitée** : la devise par défaut de la boutique (recommandé, la plupart des contrats n'acceptent que l'euro), la devise choisie par le client, ou une devise fixe.

- **Langue de la page de paiement** : la page suit la langue du client (allemand, anglais, espagnol, français, italien, japonais, néerlandais, portugais, suédois) ; la langue choisie ici sert pour les autres.

6. Passer en production

1. En mode test, testez vos identifiants, puis passez quelques commandes avec les cartes de test de la page Monetico.
2. Monetico demande trois paiements de test réussis avant d'ouvrir la production : demandez l'ouverture de votre TPE à votre banque.
3. Dans l'onglet « Contrat Monetico », choisissez **Production**, testez de nouveau vos identifiants et enregistrez. La clé est en général la même.

> Pour tester sur une boutique en ligne sans montrer le paiement à vos clients, indiquez votre adresse IP dans l'onglet « Avancé » > « Afficher le paiement uniquement à ces IP ».

7. Onglet « Moyens de paiement »

Chaque moyen apparaît comme un choix distinct au moment du paiement, uniquement si la commande remplit toutes ses conditions.

Moyen	Option du contrat
Carte bancaire (et Apple Pay)	Contrat de base ; Apple Pay sur option
Paiement en 2, 3 ou 4 fois par carte	TPE configuré en paiement fractionné
Cofidis 3x, 4x, 5x/10x/12x, crédit, paiement à 30 jours	Option Cofidis
PayPal	Option PayPal
Lyf Pay	Option Lyf Pay

Réglages de chaque moyen

- **Activer**.
- **Libellé lors de la commande**, langue par langue. Laissé vide, le libellé traduit par défaut est utilisé.
- **Logo lors de la commande** : image par défaut, votre propre image (PNG, JPG, GIF, WebP, AVIF ou SVG, 1 Mo maximum, affichée sur 40 pixels de haut au plus) ou aucune image.
- **Montant de la commande** : minimum et maximum, taxes et livraison comprises, dans la devise par défaut de la boutique. Cofidis applique ses propres limites en plus des vôtres.
- **Première échéance** (paiements fractionnés) : voir la section suivante.
- **Contrat propre** : utilisez un autre TPE que le contrat principal, souvent nécessaire pour le paiement fractionné. Le bouton *Tester ce contrat* le vérifie.
- **Restrictions** : transporteurs, groupes de clients (groupe par défaut), pays de facturation et devises pour lesquels le moyen est masqué.

- **Ordre d'affichage** : faites glisser les blocs par leur poignée, ou utilisez les flèches de leur en-tête : le nouvel ordre est enregistré aussitôt.

Page de paiement Monetico

Masquer sur la page de paiement par carte : quand le client paie par carte, en une ou plusieurs fois, Monetico ouvre sa page de paiement. En plus du formulaire de carte, cette page peut afficher les autres moyens actifs sur votre contrat (Cofidis, PayPal, Lyf Pay). Cochez ceux que vous proposez déjà comme choix distincts lors de la commande, signalés « proposé séparément » : le client ne les voit pas deux fois, et chacun reste disponible par son propre choix.

> Un moyen activé dont le contrat est incomplet est signalé à l'enregistrement et n'est jamais proposé aux clients.

8. Paiement en plusieurs fois par carte

Le module calcule l'échéancier : une échéance par mois, à la même date que la commande (ramenée au dernier jour des mois plus courts). Par défaut les échéances sont égales et la première absorbe l'arrondi.

Le champ **Première échéance** fixe la part payée à la commande, en pourcentage : avec 50 % sur un paiement en 3 fois de 300 €, le client paie 150 € puis deux fois 75 €.

Suivi des échéances

- La commande est créée dès la première échéance acceptée, à l'état choisi pour un « paiement fractionné accepté ».
- Chaque échéance suivante payée est notée sur la commande et dans l'historique du bloc Monetico.
- Une échéance refusée définitivement fait passer la commande à l'état « Échéance refusée (Monetico) » et vous envoie une alerte.

9. Cofidis, PayPal, Lyf Pay et Apple Pay

Pour Cofidis, PayPal et Lyf Pay, le client part directement chez le partenaire, sans passer par le formulaire de carte.

- **Cofidis** : l'option « Pré-remplir le formulaire Cofidis » (onglet « Avancé ») transmet nom, adresse, téléphone et date de naissance du client, ce qui réduit la saisie. Une demande de crédit peut prendre quelques jours : la commande attend à l'état « En attente de validation du partenaire de paiement (Monetico) » puis passe automatiquement à « Paiement accepté », ou est annulée si Cofidis refuse.
- **PayPal et Lyf Pay** : la commande est créée dès la confirmation du paiement.
- **Apple Pay** : proposé par Monetico sur la page de paiement par carte quand l'option est active. Les paiements Apple Pay sont reconnus dans les commandes et le tableau de bord.

10. Le parcours de vos clients

1. Au moment de payer, chaque moyen disponible s'affiche avec son logo, sa description et, pour le paiement fractionné, ses échéances.
2. Le client est redirigé vers la page sécurisée Monetico, dans sa langue.

3. Après le paiement, il revient sur une **page d'attente** qui suit la confirmation et affiche la page de confirmation de commande dès que la commande existe. Si la confirmation tarde, le module interroge Monetico directement.
4. Si le paiement est refusé ou abandonné, le client revient au choix du moyen de paiement avec un message clair : son panier est conservé.

Avec le paiement express activé, un client connecté peut enregistrer sa carte chez Monetico et payer ses commandes suivantes sans la ressaisir. Il retrouve sa carte dans son compte, rubrique **« Ma carte enregistrée »**, et peut la supprimer.

11. Onglet « Capture et remboursements »

Mode de capture

- **Immédiat** : le client est débité tout de suite.
- **Différé** : le montant est seulement autorisé, puis capturé quand vous expédiez. Votre TPE doit être configuré en paiement différé par Monetico ; une autorisation non capturée à temps est libérée par la banque. Les moyens partenaires (Cofidis, PayPal, Lyf Pay) ne sont jamais différés.

Automatisations par état de commande

Liste	Effet quand la commande passe à l'un de ces états
Capturer	Le montant autorisé est capturé (par exemple à « Expédié »)
Libérer l'autorisation	Rien n'est débité (par exemple à « Annulé »)
Rembourser en totalité	Le reste remboursable est remboursé sur la carte (par exemple à « Remboursé »)

Un même état ne peut pas déclencher à la fois une capture et une libération ou un remboursement. Un échec vous est signalé par e-mail si une adresse d'alerte est renseignée. La liste « Rembourser en totalité » n'agit que si les remboursements depuis la boutique sont activés.

Remboursements depuis la boutique

Ils sont désactivés à l'installation : Monetico n'accepte un remboursement que d'un serveur qu'il connaît, sur un contrat qui comporte l'option. Tant qu'ils le restent, vous remboursez depuis votre tableau de bord Monetico, et le bloc Monetico de la commande renvoie vers ce réglage.

Quand vous activez « Rembourser depuis la boutique », le module vérifie d'abord que Monetico accepte vos remboursements, en lui envoyant une demande sur une commande fictive : rien n'est remboursé. Si Monetico refuse, l'option reste désactivée et la raison s'affiche. Le bouton « Tester les remboursements » refait cette vérification à tout moment, par exemple après l'intervention de votre banque.

Rembourser les avoirs : avec cette option, un remboursement partiel fait depuis la page commande (avoir PrestaShop) est remboursé sur la carte au même moment, pour le montant de l'avoir, produits et frais de port compris.

> Pour activer les remboursements, demandez l'option à votre conseiller bancaire et communiquez-lui l'adresse IP de votre serveur, affichée dans le panneau « Remboursements depuis la boutique ». Si votre hébergeur fait sortir les connexions par une autre adresse, c'est celle-là que Monetico doit connaître.

États de commande

Choisissez l'état appliqué à chaque événement de paiement. « Par défaut » utilise l'état PrestaShop pour un paiement accepté ou un remboursement, et l'état du module pour les autres (voir la section 20).

12. Le bloc Monetico de la page commande

Chaque commande payée avec Monetico affiche un bloc Monetico, sur PrestaShop 1.6 comme sur les versions 1.7.7 et plus récentes.

Informations

Statut et montant du paiement, moyen utilisé, référence Monetico, carte masquée et date d'expiration, numéro d'autorisation, résultat 3-D Secure et transfert de responsabilité, échéances payées, montants capturés et remboursés, motif d'un refus.

Actions

- **Capturer** un paiement autorisé, en totalité ou en partie si votre contrat l'accepte.
- **Libérer l'autorisation**, avec l'option d'annuler la commande.
- **Rembourser** en totalité ou en partie, avec mise à jour de l'état de la commande (« Remboursé » ou « Remboursé partiellement (Monetico) »), une fois les remboursements depuis la boutique activés (voir la section 11).
- **Vérifier auprès de Monetico** : affiche l'état réel du paiement chez Monetico et rattrape une notification manquante.

Chaque opération est inscrite dans l'historique du bloc, avec son résultat et l'employé qui l'a lancée. Le journal de la commande est consultable en dessous.

13. Liens de paiement

Un lien de paiement permet de faire régler une commande créée dans le back-office, un paiement échoué ou un solde restant dû.

- **Envoi automatique** : créez la commande avec l'état « En attente de paiement par lien (Monetico) » ; le lien part aussitôt par e-mail au client.
- **Envoi manuel** : le bloc Monetico de la commande affiche le lien, à copier ou à envoyer par e-mail.
- Le lien est signé et expire après la durée choisie (7 jours par défaut, de 1 à 60). Le client y choisit parmi les moyens autorisés pour les liens.
- Une fois le paiement reçu, la commande passe à « Paiement accepté » et le paiement est enregistré sur la commande.

14. Onglet « Affichage »

- **Afficher l'échéancier** sous les choix de paiement fractionné : dates et montants de chaque échéance.
- **Avertissement en mode test** : indique aux clients que les paiements sont simulés.
- **Paiement en plusieurs fois** sur la fiche produit et dans le panier : un message du type « Ou payez en 3 fois par carte : 33,34 € aujourd'hui, puis 2 × 33,33 € », pour le moyen choisi. Il n'apparaît que si ce moyen est activé ; sous son montant

minimum, il indique à partir de quel montant il devient possible.

- **Relevé bancaire** : nom (lettres, chiffres et espaces, 32 caractères au plus) et localité (ville, code postal, pays en 3 lettres comme FRA) affichés sur le relevé du client. L'affichage dépend de sa banque.

15. Onglet « Avancé »

3-D Secure

Choisissez si la banque du client doit lui demander de confirmer le paiement (application bancaire ou code reçu par SMS). « Aucune préférence » laisse la banque décider et convient dans la plupart des cas ; la banque a toujours le dernier mot. Les exemptions nécessitent l'option correspondante sur votre contrat. Au-delà d'un montant, vous pouvez faire un autre choix, par exemple exiger l'authentification sur les grosses commandes.

Paiement express

Propose aux clients connectés d'enregistrer leur carte chez Monetico. Nécessite l'option « paiement express » : sans elle, la page de paiement affiche une erreur. L'option « Toujours demander la carte » impose la saisie même si une carte est enregistrée.

Données envoyées à Monetico

- **Détail du panier** : les produits de la commande aident la banque du client à évaluer le risque, et davantage de paiements passent sans challenge.
- **Pré-remplir le formulaire Cofidis**.

Le module transmet toujours à 3-D Secure les adresses, les téléphones au format international, l'ancienneté du compte et l'historique d'achat du client.

Notifications

- **M'envoyer un e-mail à chaque paiement**, à l'adresse de la boutique ou aux adresses choisies.
- **Alertes** : sceau invalide, montant différent de celui demandé, panier payé deux fois, capture ou remboursement automatique en échec.

Liens de paiement

Durée de validité, moyens proposés et envoi automatique (voir la section 13).

Fiabilité

Récupérer les notifications manquées (activé par défaut) : les paiements encore en attente après 15 minutes sont vérifiés auprès de Monetico, et leur commande est créée s'ils ont été payés. La vérification s'exécute pendant que vous utilisez le back-office ; pour une boutique peu administrée, appelez l'URL de tâche planifiée affichée toutes les 15 minutes depuis votre hébergement.

Tests et journal

- **Afficher le paiement uniquement à ces IP** : pour tester en production sans montrer le paiement aux clients.

- **Journal détaillé** : enregistre aussi chaque demande envoyée à Monetico, secrets masqués. À réserver au diagnostic.
- **Conserver le journal** : de 7 à 730 jours (90 par défaut).

16. Tableau de bord

- **Prêt à encaisser ?** : contrat complet, moyens activés, environnement, HTTPS, envoi de l'URL de notification, cURL, devises associées, maintenance, restriction par IP. Deux boutons testent l'URL de notification et lancent la vérification des paiements en attente.
- **Activité** sur 7 jours, 30 jours, 90 jours ou 12 mois, en production ou en test : montant net encaissé, nombre de paiements, taux d'acceptation, panier moyen, montant remboursé, montant à capturer, part des paiements carte authentifiés par 3-D Secure, paiements abandonnés, graphique des encaissements, répartition par moyen de paiement et par carte, principaux motifs de refus.
- **À surveiller** : paiements à capturer, en attente du partenaire, anomalies et erreurs du journal, date de la dernière notification reçue.
- **Dernières transactions**.

17. Transactions et export CSV

L'onglet « Transactions » liste toutes les tentatives de paiement, une ligne par tentative : date, référence Monetico, commande, client, moyen, montant et remboursement, statut et motif de refus, carte, 3-D Secure.

- Filtres par statut, moyen, environnement et période ; recherche par référence, commande, nom ou e-mail du client, chiffres de la carte.
- Le bouton **Exporter CSV** exporte les lignes filtrées (séparateur point-virgule, UTF-8), prêtes pour un tableur ou votre comptabilité.

18. Journal

Le journal enregistre chaque notification, demande, opération et anomalie, avec son niveau (erreur, avertissement, information, détaillé), sa référence et sa commande. Le détail de chaque entrée est consultable, les secrets (clé, sceau, données personnelles) toujours masqués. Les entrées sont purgées après la durée de conservation choisie.

19. Notifications et fiabilité

La commande est créée quand Monetico confirme le paiement à la boutique, jamais avant. Le module encadre ce moment :

- **Authentification** : chaque notification est vérifiée avec le sceau de sécurité de votre contrat, comparé en temps constant ; une notification invalide est ignorée et vous est signalée.
- **Aucune commande en double** : un verrou évite que deux notifications simultanées créent deux commandes, et une notification rejouée est sans effet.
- **Contrôle du montant** : un montant différent de celui demandé, ou un panier modifié pendant le paiement, place la commande en erreur de paiement et vous alerte.

- **Panier payé deux fois** (deux onglets, deux tentatives) : le second paiement est rattaché à la commande avec une note, pour que vous le remboursiez.
- **Notification perdue** : rattrapée par la page d'attente du client, puis par la vérification automatique des paiements en attente.
- **Maintenance** : les notifications passent même quand la boutique est en maintenance.

20. États de commande

État	Utilisation
Paiement accepté (PrestaShop)	Paiement immédiat accepté, première échéance d'un paiement fractionné, paiement capturé
Paiement autorisé, en attente de capture (Monetico)	Paiement différé autorisé, à capturer
En attente de validation du partenaire de paiement (Monetico)	Crédit Cofidis en cours d'étude
Échéance refusée (Monetico)	Une échéance d'un paiement fractionné a été refusée définitivement
Remboursé partiellement (Monetico)	Remboursement partiel
Remboursé (PrestaShop)	Remboursement total
En attente de paiement par lien (Monetico)	Commande à régler par lien de paiement

Chaque événement peut être associé à un autre état dans l'onglet « Capture et remboursements ».

21. Multiboutique et multilingue

- Les réglages enregistrés en contexte « Toutes les boutiques » s'appliquent à toutes ; enregistrés dans le contexte d'une boutique, ils ne s'appliquent qu'à elle.
- Chaque paiement est traité avec les réglages de la boutique qui l'a émis.
- Le back-office, les pages client et les e-mails sont livrés en français, anglais, allemand, espagnol, italien et polonais ; les libellés des moyens de paiement se personnalisent langue par langue.

22. Sécurité

- La boutique ne voit jamais les numéros de carte : la saisie se fait sur la page Monetico et la boutique ne reçoit qu'un numéro masqué. Votre périmètre PCI DSS reste le plus léger (SAQ A).
- La clé de sécurité n'est jamais réaffichée après enregistrement, ni écrite dans les transactions ou le journal.
- Les retours client et les liens de paiement sont signés ; un lien de paiement expire.
- La carte enregistrée pour le paiement express reste chez Monetico : la boutique ne conserve qu'un alias et le numéro masqué.

- Aucune ressource n'est chargée depuis un service tiers, ni dans le back-office ni pendant le paiement.

23. FAQ

Quelles banques proposent Monetico ?

Monetico Online est distribué par les caisses du Crédit Mutuel de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (y compris aux Antilles et en Guyane), par toutes les banques CIC et par la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM). Les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest) proposent leurs propres solutions d'encaissement : demandez à votre conseiller si un contrat Monetico Online est possible.

Dois-je communiquer l'URL de notification à ma banque ?

Non : elle part avec chaque paiement. Seulement si vous désactivez cet envoi dans l'onglet « Contrat Monetico ».

Un moyen de paiement n'apparaît pas au moment de payer : pourquoi ?

Il faut qu'il soit activé avec un contrat complet, que le montant soit dans ses limites, que le transporteur, le groupe du client, le pays de facturation et la devise ne soient pas exclus, que la devise soit associée au module, et qu'aucune restriction par IP ne masque le paiement.

Comment changer l'ordre des moyens de paiement dans la commande ?

Les moyens Monetico suivent l'ordre de leurs blocs dans l'onglet Moyens de paiement : faites-les glisser par leur poignée, ou utilisez les flèches : le nouvel ordre est enregistré aussitôt.

La place de Monetico parmi vos autres modules de paiement se règle dans PrestaShop : dans Apparence > Positions (Modules > Positions sous PrestaShop 1.6), repérez le point d'accroche `paymentOptions` (`displayPayment` sous PrestaShop 1.6) et montez ou descendez Monetico. Tous ses moyens de paiement suivent. Un module de commande en une page ou certains thèmes imposent leur propre ordre : vérifiez leurs réglages.

Le client est revenu avant la confirmation : que voit-il ?

Une page d'attente qui affiche la confirmation de commande dès qu'elle existe. Si la confirmation tarde, le module interroge Monetico ; au-delà, le client est invité à consulter ses commandes et reçoit l'e-mail de confirmation.

Un client a payé deux fois le même panier : que faire ?

Le second paiement est rattaché à la commande avec une note, et vous recevez une alerte. Remboursez-le depuis le bloc Monetico de la commande.

Puis-je rembourser une commande payée avec py_monetico ?

Oui, depuis le bloc Monetico de la commande.

Pourquoi ne puis-je pas rembourser depuis la commande ?

Les remboursements depuis la boutique sont désactivés tant que Monetico ne les accepte pas. Activez-les dans l'onglet « Capture et remboursements » : le module vérifie d'abord auprès de Monetico et affiche la raison d'un refus.

Le paiement en plusieurs fois est-il garanti ?

Avec un paiement fractionné par carte, chaque échéance est prélevée sur la carte du client : une échéance peut être refusée, et vous êtes alors alerté. Avec Cofidis, c'est Cofidis qui vous règle et assume le risque.

Puis-je proposer le paiement à des clients professionnels seulement ?

Utilisez les restrictions par groupe de clients de chaque moyen de paiement.

24. Dépannage

Symptôme	Cause probable	Solution
Le test des identifiants indique une clé refusée	Mauvaise clé, ou clé d'un autre TPE	Téléchargez de nouveau la clé depuis le lien de votre banque
Le test indique un TPE inconnu dans cet environnement	TPE pas encore ouvert en production, ou mauvais numéro	Vérifiez le numéro et l'environnement, demandez l'ouverture de la production
Le serveur ne joint pas Monetico	Connexions HTTPS sortantes bloquées	Demandez à votre hébergeur d'autoriser `payment-api.e-i.com`
Le test de l'URL de notification échoue	Maintenance, redirection HTTP vers HTTPS, pare-feu, `.htaccess`	Corrigez la redirection ou la règle bloquante ; Monetico ne suit pas les redirections
Le test indique que l'URL de notification refuse les requêtes envoyées par un programme	Règle anti-robots de l'hébergeur ou du `.htaccess` : Monetico reçoit une erreur 403	Autorisez l'adresse `/module/medmonetico/notification` dans le pare-feu ou le `.htaccess`
Paiement accepté chez Monetico mais pas de commande	Notification bloquée	Bouton « Vérifier maintenant les paiements en attente » du tableau de bord, puis consultez le journal
Les remboursements restent désactivés : Monetico ne reconnaît pas ce serveur	Option absente du contrat, ou adresse IP du serveur inconnue de Monetico	Demandez l'option à votre banque, communiquez l'IP affichée dans l'onglet « Capture et remboursements », puis cliquez sur « Tester les remboursements »
Erreur sur la page de paiement après activation du paiement express	Option « paiement express » absente du contrat	Désactivez l'option ou faites-la ajouter à votre contrat
Commande en « Erreur de paiement »	Montant différent ou panier modifié pendant le paiement	Contrôlez le montant dans le bloc Monetico, remboursez ou complétez

> Pour toute demande de support, le bouton **Contact** de l'onglet « Informations » joint automatiquement les informations techniques de votre installation.

25. Désinstallation

La désinstallation supprime les réglages et le journal. Les **transactions, opérations et cartes enregistrées sont conservées**, ainsi que les états de commande : après une réinstallation, les commandes passées restent remboursables depuis le module, une fois les remboursements réactivés.