

# Manuel d'utilisation

## Contents

Login .....	3
Fonctionnalités pour l'administrateur : .....	6
Envoyer de l'argent .....	6
Demander de l'argent .....	7
Déposer de l'argent .....	7
Cartes de paiement Mastercard Viva Wallet : .....	8
Viva Wallet permet de gagner de l'argent de retour : .....	8
Comment commander une carte MasterCard chez Viva Wallet .....	8
Comment activer la carte MasterCard de Viva Wallet .....	9
Menus dans Viva Wallet (viva.com) : .....	12
Tableau de bord .....	12
Comptes .....	12
Cartes .....	14
Les Détails : .....	15
Comment mettre de l'argent sur une carte ? .....	16
Que faire en cas de vol ou de perte d'une carte ? .....	17
Ventes .....	17
Transactions .....	17
Paiements Physiques .....	19
Magasins .....	19
Terminaux de Carte .....	20
Paiement en Ligne .....	21
Site Internet / Apps .....	21
Notification de paiement .....	21
Demander de l'argent .....	22
Faites une demande d'argent à distance, 100% sûre, 3D secure .....	22
Terminal Virtuel .....	25
Paiement à distance sans sécurité : Mail Order Telephone Order .....	27
Rapports .....	29
Liquidations des ventes .....	29
Etat Financier Mensuel .....	30
Fichiers CODA .....	32
Extraits Carte Business .....	32

Relevé de Compte Mensuel.....	33
Dépense Carte .....	33
Fichiers MT940 Beta.....	35
Autres points .....	35
Bénéficiaires.....	35
Réglages .....	35
Produits.....	36
Utilisateurs .....	36
Acces API.....	40
Tarifs .....	40
Adresses .....	41
Discutez avec nous .....	41
Nouveau Terminal / Mise à jour par support .....	41
FAQ Viva Wallet .....	42
Où puis-je commande des rouleaux papier pour mon terminal ?.....	42
Fraude : Comment réduire le risque ? .....	43
Comment sélectionner le type de carte de crédit ?.....	44
Encaissement à distance : limite par transaction .....	44
Support Viva Wallet.....	44

## Login

Vous devez vous connecter sur le site : [https://www.vivawallet.com/be\\_fr](https://www.vivawallet.com/be_fr)

Ou <https://www.viva.com/fr-be>



Cliquez sur Se Connecter

Vous devez alors sélectionner ou encoder votre n° de téléphone et votre mot de passe

Comme nous sommes dans un système sécurisé, la double authentification est obligatoire. En plus du mot de passe, une confirmation est demandée.

Ce que VivaWallet préfère, c'est l'utilisation de son appli sur votre smartphone.

Ouvrez l'APP Viva Wallet et autorisez l'accès à



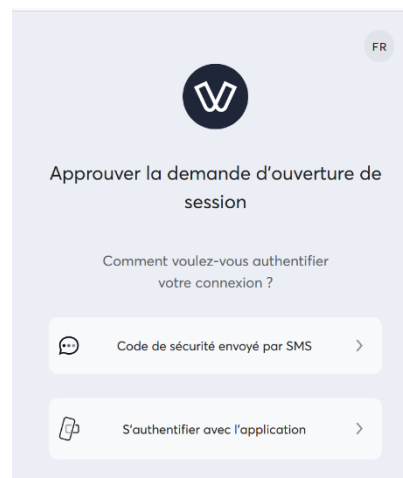
sur votre smartphone VivaWallet.

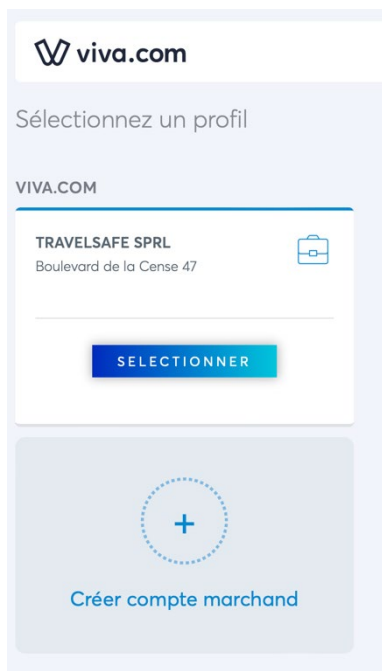




Si vous n'avez pas installé l'APP Viva Wallet, vous pouvez choisir une autre méthode. Cliquez sur le texte en bleu « utiliser une méthode différente ».

Dès ce moment, vous pouvez sélectionner une authentification par un SMS.

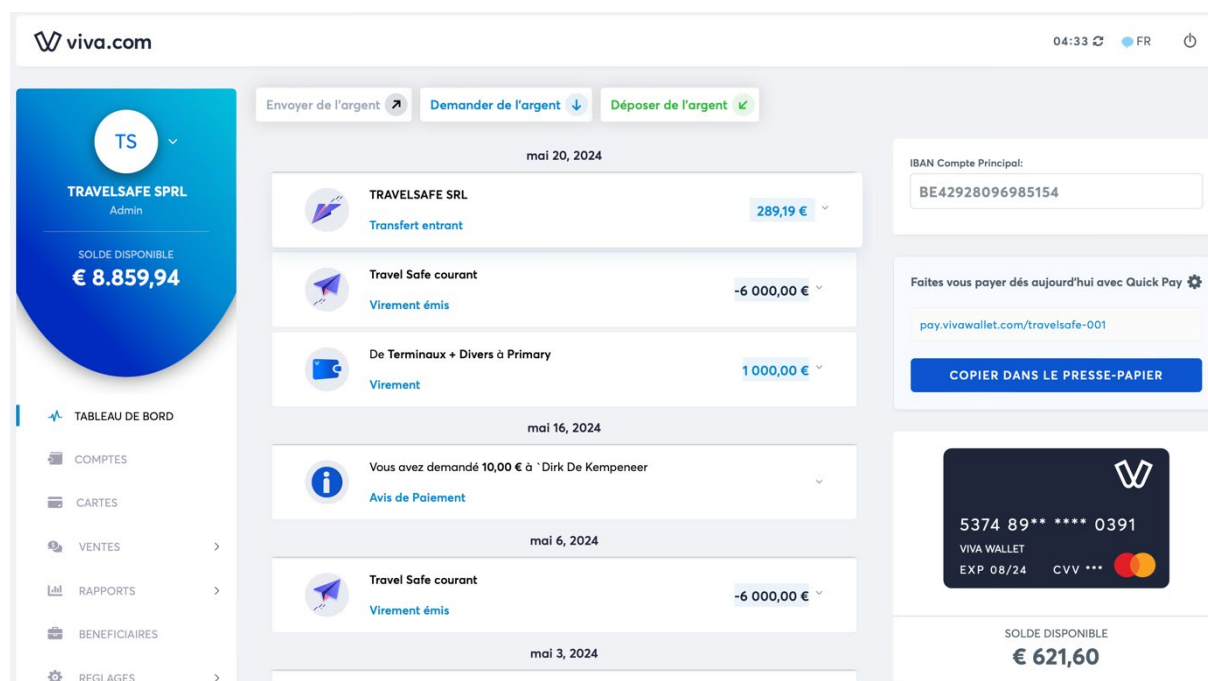




Sélectionner votre société.

Attention : surtout ne pas cliquer sur « créer compte marchand », ce n'est pas ce que vous voulez faire 😊

## Application sur ordinateur :



## Fonctionnalités pour l'administrateur :

### Envoyer de l'argent

Il s'agit d'envoyer de l'argent du compte Viva Wallet vers votre compte bancaire classique.

Envoyer de l'argent ↗   Demander de l'argent ↓   Déposer de l'argent ↵

Envoyer de l'argent

jusqu'à 2 jours ouvrables  
Vers un compte bancaire >

INSTANTANÉMENT / GRATUIT  
Entre mes comptes >

Si vous n'avez pas encore créé un compte bénéficiaire (classique), vous pouvez le faire ici :

#### Vers un compte bancaire

Compte à débiter   Bénéficiaire

Primary (621,60 EUR)   Recherche de b...   [+ Ajouter bénéficiaire](#)

Transférer le montant

0 €

Description

Envoyé par viva.com

ANNULER   CONTINUER

Dans le processus, vous aurez à la fin la possibilité de faire un transfert immédiat (à 0,80€) ou un transfert classique compris dans votre plan tarifaire (1 à 2 jours).

📌 En fonction du plan qui vous a été attribué, vous avez le droit à un nombre de transferts sortants compris dans le forfait mensuel. Voir les FAQ, vous pouvez demander de le modifier. Chaque transfert sortant supplémentaire vers votre compte classique sera compté à 0,25€

## Demander de l'argent



Voir plus bas, dans Fonctionnalités pour le vendeur.

## Déposer de l'argent

Au cas où vous voulez déposer de l'argent sur votre compte IBAN chez Viva Wallet, voici votre numéro de compte.

L'interface est divisée en deux parties. La partie supérieure est un bandeau gris clair avec trois boutons : 'Envoyer de l'argent' (avec une flèche vers le haut), 'Demander de l'argent' (avec une flèche vers le bas) et 'Déposer de l'argent' (avec une flèche vers le bas). La partie inférieure est un formulaire blanc intitulé 'Virement IBAN'. À l'intérieur, il y a un champ de sélection déroulant 'Sélectionnez le compte sur lequel déposer de l'argent' avec 'Primary (621,60 EUR)' sélectionné. À gauche, un bloc gris clair affiche les informations du bénéficiaire : 'Nom du bénéficiaire TRAVELSAFE SPRL', 'Numéro de compte 928...', 'IBAN BE42928...', 'Code BIC/Swift VPAYBEB1'. À droite, un message gris clair indique : 'Veuillez prévoir 1-2 jours ouvrables pour le traitement de votre transaction. Ce compte prend en charge les paiements en EUR via SEPA.'

**📌** Vous pouvez uniquement encore l'utiliser si vous avez pris le compte GR-IBAN payant chez Viva Wallet. A la date du 3 juillet 2024 le prix mensuel ss'élève à 10€ pour toutes les activités (virements sortants ou entrants, fichiers CODA). Attention : Pour les comptes avant le 1<sup>er</sup> juillet, le « BE » est remplacé par le « GR »

## Cartes de paiement Mastercard Viva Wallet :

Viva Wallet permet de gagner de l'argent de retour :



Principe : exemple = vous encaissez 5000€ avec une carte de crédit privée, vous perdez 1% = 4950€ arrivera sur votre compte Viva Wallet.

Vous payez un fournisseur (Disney ou autre) avec la carte Mastercard Viva Wallet (au lieu de votre carte de crédit classique) et le fournisseur (Disney ou autre) payera 1,23%.

Il y a un algorithme qui tourne chez Viva Wallet qui détectera le -1 pour vous et le +1,23% pour Viva Wallet. Votre 1% vous sera remboursé. (Détails peuvent être trouvés dans RAPPORTS > ETAT FINANCIER MENSUEL). Ceci s'appelle du Cashback.

Il n'y a pas de Cashback pour les encaissements faits avec une carte de crédit Business de votre client, ni pour les encaissements faits avec Bancontact.

## Comment commander une carte MasterCard chez Viva Wallet

CRÉER UNE CARTE

Le bouton 'créer une carte' est uniquement pour une carte pour **l'administrateur du compte** Viva Wallet.

Il est possible de demander une carte Physique (qui peut être utilisée également comme carte digitale).

📌 Viva Wallet conseille de demander une carte numérique/digitale, qui peut être configurée également dans Apple Pay ou Google Pay, ainsi vous pouvez payer sans contact sur le terminal du magasin/fournisseur. La carte digitale est gratuite. Chaque carte débit physique viva.com sera comptée à 2,99€/mois.



Le nom de l'administrateur sera montré par défaut pour une carte physique, vous pouvez mettre autre chose.

Ajoutez une adresse pour la livraison.

**Attention :** Google Maps n'utilise pas par défaut le code postal. Il faudra donc le forcer par une virgule derrière le n° de votre adresse et puis vous pouvez ajouter le code postal.

Cliquez sur 'COMMANDER'

Ajoutez le numéro de téléphone où vous êtes joignable, s'il y a une question au moment de la livraison par UPS. Ajoutez également votre adresse e-mail.

Recliquez sur COMMANDER.

1 cartes d'employé

COMMANDER NOUVEAU

Le bouton noir avec texte blanc COMMANDER est pour des cartes pour les employés.

Si c'est la première commande, il sera noté que vous n'avez pas encore des cartes « employés ». N'oubliez pas de créer, AVANT, les utilisateurs. (dans le menu : REGLAGES > UTILISATEURS).

Sélectionnez un employé, ou cliquez sur le bouton



AJOUTER UTILISATEUR

Ensuite, procédez, comme décrit ci-dessus.

**Bon à savoir :** Lorsque la carte va être périmée, il faudra commander une nouvelle. Elle ne sera pas remplacée automatiquement.

## Comment activer la carte MasterCard de Viva Wallet

Lorsque vous recevez la carte MasterCard physique, elle devra être activée par la personne pour qui elle a été commandée.

- L'administrateur active sa carte noire (bleue foncée).  
L'employé (utilisateur) active avec son login, la carte qui a été commandée pour lui.

Cliquez sur le bouton : [Activer la carte Viva existante](#)

Activer la carte Viva existante x

Code d'activation

**ACTIVER CARTE**

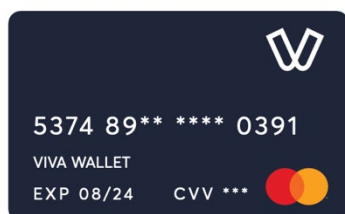
[Aide](#)

Ensuite introduisez le code d'activation qui se trouve dans l'enveloppe qui contient la carte.

La carte sera directement active, vous pouvez l'utiliser. (La carte digitale est active immédiatement et peut donc être utilisée.)

*Remarque : Pour des raisons de sécurité, le numéro de la carte, ni le CVV, ni la date d'expiration sont indiqués sur la carte.*

Comment trouver ces infos ?



Sur votre ordinateur : Une fois la carte activée, vous pouvez consulter



Cliquez sur DETAILS (l'œil)

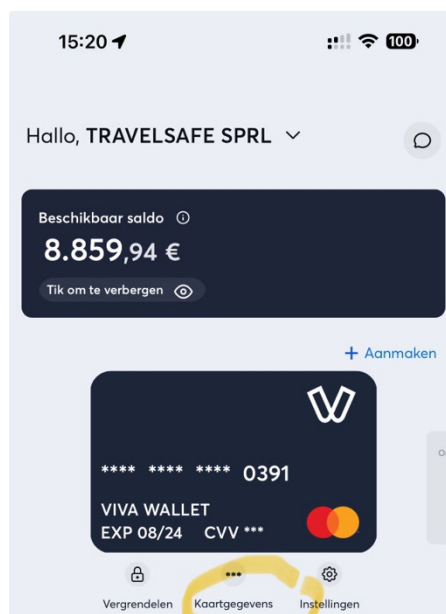
Vous verrez :

**MONTREZ PIN**

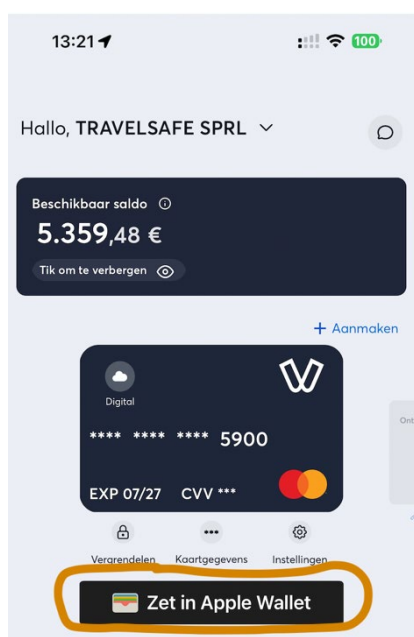
Afficher les détails de la carte

Les détails seront montrés.

Une fois la carte activée, vous pouvez également consulter sur l'APP sur votre smartphone :  
(cliquez sur données de la carte)



Vous aurez parfois besoin de votre code PIN, lorsque vous êtes en train de faire un paiement sur le site web de votre fournisseur. Parfois le premier chiffre sera demandé ainsi que le troisième, parfois le deuxième et le quatrième ou autrement.



Pour ajouter la carte digitale dans Apple Pay ou Google Pay, ceci doit être fait depuis l'APP

**Attention** : Vous ne recevez pas un boîtier pour la double authentification, lorsque vous êtes en train de faire un paiement avec la carte MasterCard de Viva Wallet. La double authentification se fait par l'envoi d'un code SMS sur le smartphone de l'utilisateur lié à la carte.

Comme le SMS de la double authentification arrive sur le smartphone de l'utilisateur lié à la carte, il se peut que cette personne soit absente pour congé ou maladie.

**La solution**, soit :

- acheter une carte par personne à la vente,
- utiliser le terminal Ciontek CS50C :  
[https://www.vivawallet.com/be\\_fr/shop/products-3/ciontek-cs50c-170.html?childSku=VIVAPOS-CS50C-Acquisition](https://www.vivawallet.com/be_fr/shop/products-3/ciontek-cs50c-170.html?childSku=VIVAPOS-CS50C-Acquisition)

C'est un appareil Android, qui permet d'y insérer une carte SIM rechargeable pour recevoir les SMS.

L'appareil CS50C devient dès lors un utilisateur et peut servir :

- pour les encaissements
- pour se loguer dans Viva Wallet
- pour recevoir le SMS de la double authentification.

## Menus dans Viva Wallet (viva.com) :

### Tableau de bord

Cela montre tous les encaissements récents au milieu de la page et à droite le solde de la carte Mastercard disponible. Ce sont des cartes de débit et ne pourront donc pas être utilisées pour donner la garantie lors d'une location de voiture.




Pour la carte noire (bleue foncée) le solde correspond avec le montant disponible sur le compte primaire.

Pour la carte bleu clair, le solde correspond au montant restant qui a été mis sur la carte.

Cliquer sur le bouton TABLEAU DE BORD vous garde à nouveau en ligne pendant 04 :49, faute de non-utilisation, l'application sur votre ordinateur sera fermée et il faudra à nouveau se connecter.


### Comptes

Rechercher:

	Nom du compte	ID de compte	IBAN Numéro de compte	Cartes liées	Solde disponible	Actions
	Primary	928 [REDACTED]	GR527010000000092 [REDACTED]	5374 89** **** 5900	€ 5.338,68	 Détails  Détails IBAN
	Dirk De Kempeneer 0092	928 [REDACTED]	<a href="#">Activez l'IBAN</a>	5374 89** **** 0092	€ 24,80	 Détails

Le compte Primaire apparaît toujours, ainsi que le numéro de compte IBAN GR de ce compte, également disponible avec le bouton

[Déposer de l'argent](#) 

 C'est uniquement possible de recevoir un virement/versement si vous avez pris un compte GR-IBAN payant chez Viva Wallet.


Pour activer le GR-IBAN, il faudra cliquer sur 'Activez l'IBAN'

Ce numéro de compte Primaire est en principe à encoder dans votre comptabilité, comme compte supplémentaire, car le montant qui est montré ici, vous appartient.

Vous verrez également les numéros de compte IBAN GR pour toutes les cartes bleu clair. Il est donc possible de virer/verser directement de l'argent sur une carte bleu clair.

Vous pouvez créer des comptes supplémentaires, qui pourront être liés à des magasins supplémentaires (voir création plus bas). Cela implique que vous pouvez complètement séparer le flux d'argent entre vos différents magasins. Evidemment il faudra alors transférer l'argent des comptes Viva Wallet différents vers votre compte de banque classique.

Si vous travaillez maintenant avec un seul compte en banque pour l'activité « voyages », il n'y a pas de nécessité d'en créer plusieurs.

 Comme mentionné ci-dessus, au-delà du nombre de transferts sortants compris dans le forfait, les transferts supplémentaires sur votre compte classique seront comptés à 0,25€.

## Cartes

Toutes les heures sont en UTC +2

Cartes actives Cartes inactives

Rechercher:

Numéro de carte	Titulaire de la carte	Date d'expiration	Solde	Actions
5374 89** **** 5900 Digital	Alain Kisiel	07/27	5.338,68 EUR	<a href="#">i Détails</a> <a href="#">+ Ajouter</a> <a href="#">- Transférer</a> <a href="#">Verrouiller carte</a> <a href="#">Supprimer</a>
5374 89** **** 0092 Digital	Dirk De Kempeneer	07/27	24,80 EUR	<a href="#">i Détails</a> <a href="#">+ Ajouter</a> <a href="#">- Transférer</a> <a href="#">Verrouiller carte</a> <a href="#">Supprimer</a>

Affichage de 1 à 2 sur 2 entrées

Premier Précédent 1 Suivant Dernier

Ici, il y a moyen de voir toutes les cartes Mastercard, ainsi que leur date d'expiration (n'oubliez pas de commander une nouvelle, lorsqu'elle sera bientôt ne plus valable)

## Les Détails :

Gérer cartes

Card details: 5374 89\*\* \*\*\*\* 4788, TRAVELSAFE SPRL, EXP 12/24, CVV \*\*\*. Balance: € 24,82 (Solde), Available Balance: € 24,82 (Solde disponible).

Actions: AJOUTER, TRANSFERER, Verrouiller carte, Supprimer.

Cardholder: Le titulaire actuel de la carte **Dirk De Kempeneer**.

Transaction filters: Aujourd'hui, Dernière Semaine, Dernier Mois, Autre.

Search: Rechercher. Exporter vers Excel.

Date de publication	Date de transaction	Description	Numéro de carte	Devise	Montant	Solde	Disponible	Options
Aucun résultat								

Navigation: Premier, Précédent, Suivant, Dernier.

- vous avez la possibilité d'attribuer la carte à un autre utilisateur en cliquant sur le nom de l'utilisateur actuel.
- Vous avez la possibilité de chercher les transactions effectuées avec cette carte.

Card details: 5374 89\*\* \*\*\*\* 4788, TRAVELSAFE SPRL, EXP 12/24, CVV \*\*\*. Balance: € 24,82 (Solde), Available Balance: € 24,82 (Solde disponible).

Actions: AJOUTER, TRANSFERER, Verrouiller carte, Supprimer.

Cardholder: Le titulaire actuel de la carte **Dirk De Kempeneer**.

Transaction filters: Aujourd'hui, Dernière Semaine, Dernier Mois, Autre. Date range: 01-06-2021 0 to 30-06-2021 2.

Search: Rechercher. Exporter vers Excel.

Date de publication	Date de transaction	Description	Numéro de carte	Devise	Montant	Solde	Disponible	Options
12-06-21 15:15:35	11-06-21	Viva Wallet Card Purchase - LEO RESTO-COURTEPAIL	537489XXXXX4788	EUR	-2,40	25,27	25,27	<b>i</b> Détails
12-06-21 15:15:33	11-06-21	Viva Wallet Card Purchase - LEO RESTO-COURTEPAIL	537489XXXXX4788	EUR	-2,40	27,67	25,27	<b>i</b> Détails

Affichage de 1 à 2 sur 2 entrées. Navigation: Premier, Précédent, 1, Suivant, Dernier.

Soit à l'écran, ou en Excel

- Ensuite, en cliquant sur Détails, il y a moyen de voir les détails de la transaction

- Ou en cliquant sur Pièces jointes (dans Détails)

Reçu transactionnel

✕ Fermer

Détails transaction

Pièces jointes

**Déposer les fichiers pour les uploader**

[ou choisissez un fichier](#)

Type de fichier supporté: .gif,.png,.jpeg,.jpg,.pdf

Taille maximum du fichier: 8MB

📁 Uploader

Rechercher:

Fichier	↕	Date	▼	Commentaires	↕	Actions	↕
2019-03-12.png		il y a quelques secondes		Empty		<span>🗑 Supprimer</span>	

D'y ajouter des fichiers (reçus).

## Comment mettre de l'argent sur une carte ?

5374 89** * 4788	Dirk De Kempeneer	12/24	24,82 EUR	<span>i Détails</span> <span>+ Ajouter</span> <span>- Transférer</span> <span>🔒 Verrouiller carte</span> <span>🗑 Supprimer</span>
5374 89** * 0391	Alain Kisiel	08/24	621,60 EUR	<span>i Détails</span> <span>+ Ajouter</span> <span>- Transférer</span> <span>🔒 Verrouiller carte</span> <span>🗑 Supprimer</span>

### -Cliquez sur Ajouter

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour envoyer de l'argent à la carte de débit Viva (TRAVELSAFE SPRL 537489XXXXX4788). ✕

Compte à débiter

Primary (621,60 EUR) ⌵

Montant

Montant €

Description (facultatif)

*Transfert gratuit, en temps réel.*

ANNULER

CONFIRMATION

-Le transfert se fera de façon immédiate sur la carte.



## Que faire en cas de vol ou de perte d'une carte ?

5374 89** * 4788	Dirk De Kempeneer	12/24	24,82 EUR	<i>i</i> Détails	+ Ajouter	- Transférer	Verrouiller carte	Supprimer
5374 89** * 0391	Alain Kisiel	08/24	621,60 EUR	<i>i</i> Détails	+ Ajouter	- Transférer	Verrouiller carte	Supprimer

### -Cliquez sur Transférer

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour transférer de l'argent à la carte de débit Viva   
(TRAVELSAFE SPRL 537489XXXXX4788).

Compte à créditer Montant

Primary (621,60 EUR) Montant €

Description (facultatif)

*Transfert gratuit, en temps réel.*

ANNULER

CONFIRMATION

(la traduction en Français n'est pas correcte et devrait lire : Veuillez remplir le formulaire pour transférer de l'argent de la carte de débit...)

Ainsi la carte sera vide. Ensuite cliquez sur Verrouiller carte. La carte ne sera plus utilisable par la suite. Vous pouvez après encore téléphoner à Card Stop pour la bloquer également de ce côté-là (078 170 170).

## Ventes

### Transactions

Transactions de vente € 0,01  
Revenus du jour



Transactions Graphique

Afficher les ventes Recherche avancée

Aujourd'hui  Dernière Semaine  Dernier Mois  Six mois  Autre

Rechercher

Rechercher:  Exporter vers Excel

Date & Heure	Type	Description	Client	Devise	Montant	Remarques	Options
21-05-24 17:28:12	Charge de la carte			EUR	0,01		<i>i</i> Info  Imprimer  Annuler

Affichage de 1 à 1 sur 1 entrées Premier Précédent 1 Suivant Dernier

Lorsqu'une vente est faite, il y a moyen de la retrouver directement dans TRANSACTIONS (l'argent qui est perçu à une heure X, sera sur le compte Primaire 1 heure plus tard) = Règlement en temps réel

Par défaut, les encaissements de la journée seront montrés.

Si vous devez annuler une transaction, vous pouvez le faire, avant que la transaction a été traité.

Après cela devient un **remboursement**. Le programme demandera combien vous voulez rembourser. Si vous voulez rembourser la totalité, le montant total sera versé sur la carte du client et vos frais seront annulés !

Pour les remboursements, il est nécessaire d'afficher les transactions à l'écran.

Vous pouvez également consulter toutes les transactions dans Excel en sélectionnant la période et en cliquant ensuite sur 'Exporter vers Excel'.

Il faudra accepter le fichier et accepter les changements dans le fichier, ainsi la référence sera montrée.

Le fichier Excel est généré en format .html, il faudra donc le sauvegarder comme .xlsx pour le garder sur votre ordinateur.

La colonne E montrera la référence du dossier.

La colonne K montrera le magasin que vous avez sélectionné lors de l'encaissement.

La colonne N montrera le genre d'encaissement, MC, VI, BC etc.

La colonne O montrera le montant brut de votre dossier/encaissement.

La colonne Z montrera le montant net que vous recevez.

La différence entre O et Z est brut/net.

Le total des frais comptés se composent d'IC++ =

Colonne AA Frais d'interchange (chez tous les acquéreurs les mêmes frais + Colonne

AB Frais d'émission (Scheme Fees et les mêmes frais chez tous les acquéreurs) +

Colonne AC (frais de Viva Wallet).

**Attention :** Les encaissements **American Express** ne se montrent pas dans VENTES.

Puisque votre UID/MID est communiqué à Viva Wallet pour débiter carte X pour un montant Y et pour le verser sur votre compte classique Z avec un délai de **minimum 3 jours ouvrables**. Que ce soit sur le terminal ou par invitation de paiement (lien)

# Paielements Physiques

## Magasins

Magasins

[Ajouter magasin](#)

€ 0,01  
Revenus du jour

Rechercher:

Code	Description	Description du client	Compte associé	Statut	Opération	Options
4529	JM Secretariat	JM Secretariat Julie	Primary	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Supprimer</a>
6891	TRAVELSAFE	TRAVELSAFE	Primary	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Supprimer</a>
7684	Marketing	Marketing - Redaction	Primary	Actif	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">Supprimer</a>

Affichage de 1 à 3 sur 3 entrées

Premier Précédent 1 Suivant Dernier

En principe, vous verrez ici votre magasin réel.

Il y a aussi la possibilité d'ajouter des magasins virtuels. Cela peut être utile pour faire la distinction entre certains types de vente. Si vous voulez savoir facilement combien vous faites pour des voyages groupes, ou les voyages organisation propre, ou voyages ski. Il sera donc possible de faire une invitation de paiement pour un magasin spécifique.

Dans le cas de plusieurs magasins physiques (du même n° de TVA) cela sera dans le même tableau.

**Attention :** Lors de la création d'utilisateurs (dans REGLAGES), il faudra donner accès aux magasins nécessaires. Si personne X travaille uniquement pour le magasin A, il ne faudra pas donner accès aux autres magasins.

Nouvelle source de paiement: **Emplacement physique / magasin**

Code

Nom du magasin

Description du client

Cela apparaîtra sur le relevé bancaire de vos clients

Compte associé

Adresse du magasin

Numéro de tel.

Pour la création d'un nouveau magasin, ne pas changer le Code, déjà rempli. Le reste doit être rempli selon la réalité.  
 Si vous avez créé plusieurs comptes, vous pouvez attacher donc un compte spécifique à un nouveau magasin.

## Terminaux de Carte

**Attention :** Même si un utilisateur a reçu le rôle de pouvoir ajoute de terminaux, il est absolument nécessaire que la création d'un nouveau terminal soit faite uniquement par l'administrateur du compte Viva Wallet.

Vous permet d'accepter les paiements avec carte présente de vos clients

Toutes les heures sont en UTC +2

Rechercher:

ID Terminal (TID)	Type	Description	ID Terminal Virtuel (VTID)	S/N (numéro de série)	Statut	Opération	Date d'activation	Source	Actions
16146693	SoftPos	samsung SM-J730F	feecDwtRTFa72YjVveGIP		Terminal actif	<input checked="" type="checkbox"/>	01-06-21 17:27:22	TRAVELSAFE	<input type="button" value="Modif"/>
16218196	SoftPos	Clontek CSS0	fneQhvdBROClppBH9HMZ5B		Terminal actif	<input checked="" type="checkbox"/>	11-10-22 15:39:54	TRAVELSAFE	<input type="button" value="Modif"/>
16249672	Clontek CSS0		cSgAgzID57m9U87-OTVxfg	A52C118GT2F00823	Terminal actif	<input checked="" type="checkbox"/>	27-03-23 21:20:59	TRAVELSAFE	<input type="button" value="Modif"/>
16062437	A920 GPRS/WIFI			21084535	Terminal actif	<input checked="" type="checkbox"/>	13-11-19 12:15:11	TRAVELSAFE	<input type="button" value="Modif"/>
16059927	Datecs BlueLite			2719002088	Terminal actif	<input checked="" type="checkbox"/>	19-04-22 12:10:31	JM Secretariat	<input type="button" value="Modif"/>

Affichage de 1 à 5 sur 5 entrées

Premier Précédent 1 Suivant Dernier

Lors de remplacement d'un terminal, il se pourrait que dans la colonne 'Source', rien n'apparaisse. A ce moment l'administrateur du compte Viva Wallet devra cliquer sur modifier du terminal et ensuite l'attribuer à la Source concernée.

Un terminal ne peut être attribué à un seul magasin/Source. Il est évidemment possible de prendre un terminal par magasin, même si tous les magasins sont liés à un seul compte.

## Paiement en Ligne

### Site Internet / Apps

Si vous n'avez pas de site internet où vous faites de la vente, cette rubrique n'est pas d'application pour vous.

Si vous avez l'intention de faire de la vente via votre site internet, il y a un site particulier de Viva Wallet avec toutes les explications, comment créer le lien entre votre 'magasin internet' et votre compte Viva Wallet. Attention ce site est en langage 'développeurs' = <https://developer.viva.com>

En principe ce sera la partie 'Smart Checkout' qui sera d'application. Viva Wallet ne demande pas d'abonnement pour utiliser ce lien.

## Notification de paiement

Notifications de paiement

€ 0,00  
Revenu du jour

Créer et envoyer une notification de paiement à vos clients

Nouvelle notification

Période de création

Aujourd'hui  Dernière Semaine  Dernier Mois  Autre

Statut

Payé  En attente  Expiré  Annulé

Rechercher

Toutes les heures sont en UTC +2

Rechercher:  Exporter vers Excel

Date & Heure	Client	Référence marchand	Devise	Montant	Expiration	Statut	Options
23-05-24 15:16:57	Dirk De Kempeneer	33	EUR	1,00	23-05-24 16:12:59	Annulé	Info Renvoyer
22-05-24 13:27:20	Dirk De Kempeneer	3456	EUR	10,00	22-05-24 14:23:59	Annulé	Info Renvoyer

Affichage de 1 à 2 sur 2 entrées

Premier Précédent 1 Suivant Dernier

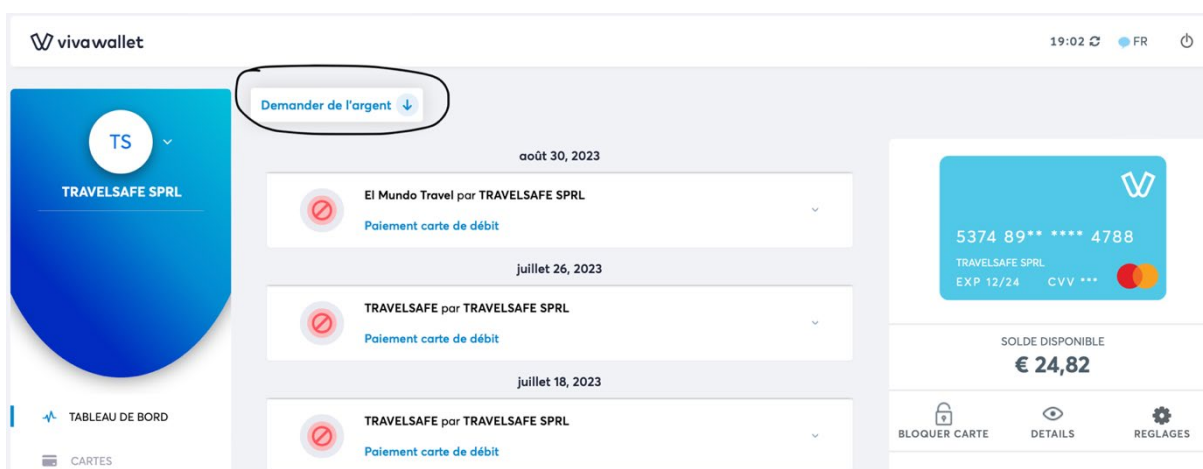
Ici vous pouvez suivre l'état des différentes notifications de paiement en mettant la bonne période et cliquer sur Rechercher. Vous pouvez également en créer des nouveaux avec le bouton vert 'Nouvelle notification'.

Le bouton [Demander de l'argent](#) est donc un raccourci vers une 'Nouvelle notification'

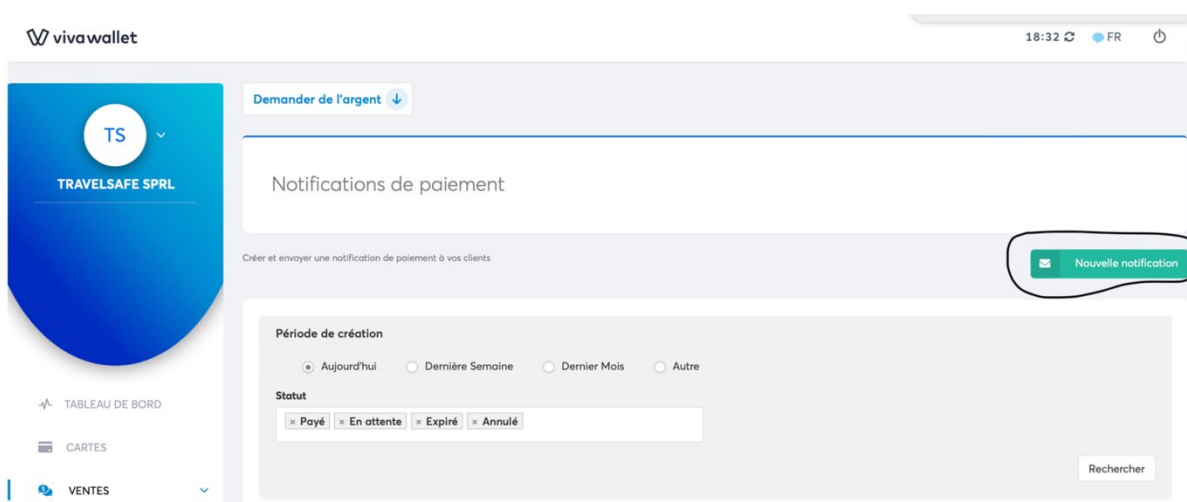
## Demander de l'argent

Faites une demande d'argent à distance, 100% sûre, 3D secure

- Cliquez sur Demander de l'argent (ou Nouvelle notification dans VENTES > PAIEMENTS EN LIGNE > PAIEMENTS EN LIGNE)



- Cliquez sur Nouvelle notification



- Complétez la notification de paiement

## Nouvelle notification de paiement

Votre référence	Montant		
<input type="text" value="Pour vous aider à identifier le paiemer"/>	€ <input type="text" value="0"/>		
Une brève description pour ce paiement	Source		
<input type="text" value="Note pour le client"/>	TRAVELSAFE		
Nom du client	Notifier en		
<input type="text"/>	Bulgare		
E-mail du client			
<input type="text"/>			
Date d'expiration	Expiration	Tags (Facultatif)	Répéter
<input type="text" value="11-11-2023"/>	<input type="text" value="17:17"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Note:</b> Tapez et appuyez sur Entrée pour ajouter un tag			
Méthodes de paiement			
<input type="checkbox"/> Viva Wallet			
✓ ACTIF			

**Votre référence:** De préférence mettez le numéro de dossier. S'il n'est pas disponible, mettez le nom du voyageur et des données supplémentaires, pour que la comptabilité puisse retrouver pour qui ce paiement a été effectué.

**Montant:** Le montant que vous voulez recevoir du client.

**Une brève description:** Une description qui permet au client de savoir de quoi qu'il s'agisse. Ex circuit USA juillet 2025.

**Source:** Le nom correcte de l'agence doit être sélectionné, « default » ne peut pas être indiqué.

**Nom du client:** Le nom du client.

Notifier en: Doit être modifié vers la langue du client.

E-mail du client: De préférence mettre son adresse e-mail propre. Cela arrive que le mail avec la notification de paiement termine dans les spams, ou supprimé par le client, car inconnu. Ensuite expédier la notification vers le client. (Mieux vérifier que l'hyperlien de paiement est bien fonctionnel dans votre programme mail. Bien indiquer dans le mail que le client doit cliquer sur le bouton noir. Si le client par après change l'adresse e-mail, ce n'est pas un problème, puisqu'il est toujours possible dans le portail de Viva Wallet VENTES > PAIEMENTS EN LIGNE > NOTIFICATIONS si le paiement a été effectué.

Si le client ne modifie pas l'adresse e-mail, pas de problème. Viva Wallet enverra une confirmation : "you have succesfully paid", le système interprète que vous avez effectué le paiement.

Date d'expiration : Par défaut un mois de validité, peut être modifié facilement en cliquant sur la date.

Expiration : Montre l'heure Grecque. Comme il y a un décalage horaire entre Athènes et Bruxelles, il faudra ajouter une heure à ce qu'on voit. Ci-dessus pour donner une heure à 19:00 il faudra remplir 21:00.

Tags: ne pas utiliser

Répéter: ne pas utiliser

Méthodes de paiement : ne pas utiliser

Ensuite : Envoyer Notification

d) Mail avec la demande de paiement

Demande de paiement de: TRAVELSAFE



Viva Wallet <no-reply@vivawallet.com>  
Aan: Dirk De Kempeneer



Vandaag om 17:50

Info de paiement	
Demandé par	TRAVELSAFE
Description	Circuit Portugal juillet 2023
Expire le	11-10-23 20:59:59
Code de paiement	1564702262198273
Montant	€321,00

**Payer €321,00**



## e) Le client exécute le paiement



Par défaut, le code QR est montré, mais en cliquant sur le symbole de la carte, le client peut remplir son numéro de carte et sa banque lui demande d'introduire son code pin dans son lecteur de carte, soit la banque le reconnaît en s'identifiant avec itsme. Dans les deux cas, une carte volée ne pourra pas être utilisée, 100% sécurisé par 3D secure.

## Terminal Virtuel

**Attention :** N'est actif après 2 semaines d'activation du compte Viva Wallet via Travel-Safe. S'il ne l'est pas après un mois, contactez Travel-Safe pour demander l'activation.

Le Terminal Virtuel est la possibilité d'encaisser à distance en encodant vous-même les données de la carte de crédit du client.

Encaisser à la place du client en introduisant vous-même les données de la carte pourraient donner un risque de FRAUDE.

Pour rappel : Si vous avez accepté un paiement par carte de crédit volée-fraudée, vous devez rembourser la banque. Votre bonne foi ne servira à rien.

La grande majorité des fraudes sont des achats à distance. Récemment, nous avons été confrontés avec des cas de fraude, où le paiement passe et des semaines après, le vrai teneur de la carte se rend compte que sa carte a été débité en dehors de sa volonté. Probablement, les données de sa carte ont été piratées lors d'un achat sur internet (même un site tout à fait légitime). Le teneur de la carte exigera évidemment de sa banque le remboursement de l'argent.

Le scénario classique : le client vous a envoyé les scans de documents et vous avez introduit les données de la carte ... en pensant avoir pris des précautions suffisantes. Erreur !!!

Le minimum dont vous avez besoin :

- Une copie recto/verso de la carte ID du teneur de la carte.
- Une copie de la carte de paiement (carte de crédit).
- Une autorisation écrite et signée du client que vous pouvez débiter la carte pour le montant spécifique du dossier.
- Avoir la preuve que ce ne sont pas des faux documents

Viva Wallet ne vous donnera accès qu'après avoir accepté leurs conditions :

### Actions nécessaires pour les transactions du terminal virtuel

Dans votre propre intérêt, les actions suivantes sont obligatoires pour chaque transaction via un terminal virtuel :

- Faites correspondre le nom figurant sur l'ID de votre client avec celui inscrit sur la carte de paiement de votre client.
- Obtenez la signature du client sur le document de la transaction (reçu, facture ou pro-forma, etc.) et conservez-le document pendant au moins 12 mois.
- Vérifiez la signature du client sur le document de transaction avec le document d'identité. Les signatures doivent correspondre.
- Prenez note du nom, de l'adresse, du numéro de téléphone et de l'e-mail de votre client.

En fonction du résultat du processus de filtrage des transactions de Viva Payments SA ou des caractéristiques distinctes de celles-ci, une photocopie de la carte d'identité du client, une photocopie de la carte de paiement du client (uniquement le recto avec les chiffres du milieu recouverts) et une copie des informations de votre société. Les conditions d'annulation et les conditions d'utilisation signées par votre client peuvent également être demandées.

---

Je comprends et j'accepte ce qui est mentionné ci-dessus.

NON

OUI

Toutefois, il y a une option plutôt intéressante dans Terminal Virtuel : Montant Préautorisation

## Terminal Virtuel

Permet de charger la carte d'un client ou d'autoriser un montant

The screenshot shows a web form for card payment authorization. At the top right, there are logos for VISA and Mastercard. The form includes the following fields and controls:

- Montant:** A numeric input field with a currency selector set to EUR, showing a value of 0.
- Votre référence:** A text input field with the placeholder "Pour vous aider à identifier le paiement".
- Une brève description pour ce paiement:** A text input field with the placeholder "Cela apparaîtra sur le reçu du client".
- E-mail du client:** A text input field.
- Numéro de téléphone du client:** A text input field.
- Numéro de carte:** A text input field with a card icon on the left.
- Nom sur la carte:** A text input field.
- Mois d'exp.:** A dropdown menu with "01" selected.
- Année d'exp.:** A dropdown menu with "2024" selected.
- CVV:** A text input field with a help icon.
- Source du paiement:** A dropdown menu with "Sélectionner" selected.
- Tags (Facultatif):** A text input field.
- Langue du reçu:** A dropdown menu with "Français" selected.

At the bottom right, there are two buttons: "Montant Préautorisation" (highlighted in yellow) and "Charger carte" (green).

C'est la possibilité, lorsqu'un dossier est en demande, de ne pas devoir demander un acompte en bloquant le montant de l'acompte sur la carte de crédit de votre client. (Donc l'équivalent de la garantie sur une carte de crédit lors d'une location de voiture)

Au lieu de 'Charger carte' vous cliquez sur Montant Préautorisation et le montant de l'acompte sera bloqué sur la carte. Lorsque le dossier est confirmé par le fournisseur, vous 'prenez' le montant dans la ligne qui sera montrée ou vous 'libérez' le montant.

Comme un acompte n'est nécessaire que s'il y a encore plus d'un mois avant le départ, il n'y a pas de risque réel de fraude, car il y a de toute façon plus qu'un mois encore et vous allez être au courant d'un problème éventuel, avant le départ. Si le départ était endéans le mois, vous devriez de toute façon encaisser les 100% et vous n'utilisez pas la Préautorisation dans ce cas.

## Paiement à distance sans sécurité : Mail Order Telephone Order

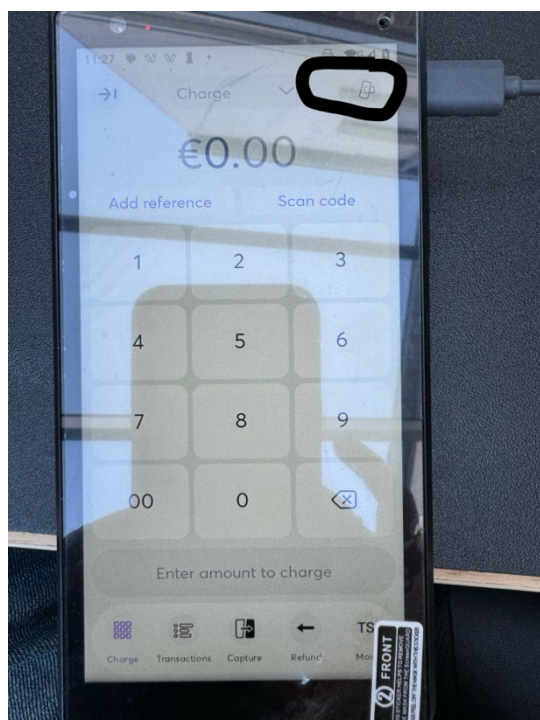
**Attention :** Un encaissement à distance est toujours plus risqué pour vous, voir ci-dessus les risques du terminal virtuel. Le risque est égal pour MOTO que pour le terminal virtuel.

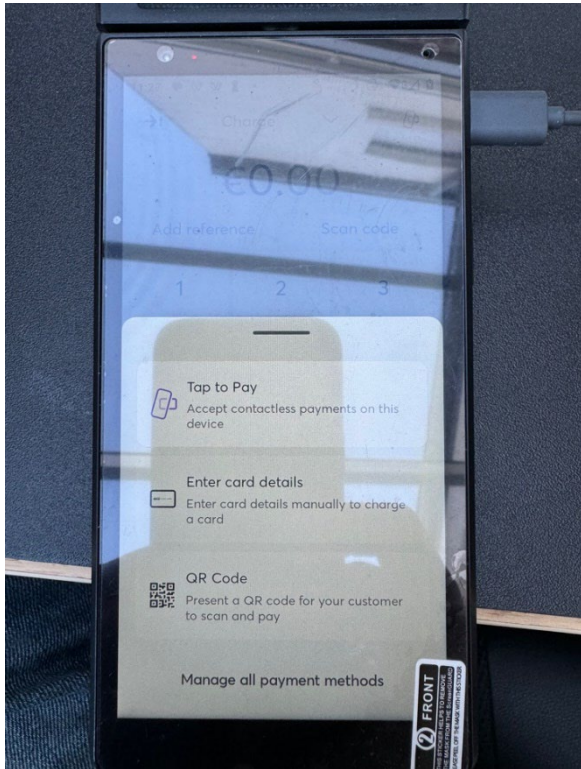
N'hésitez pas à consulter la FAQ : <https://www.travel-safe.be/fr/terminal-moyens-de-paiement/viva-wallet/faq-vw-clients>

Parfois, avec un client connu, qui ne peut (veux) se déplacer et qui est réticent aux moyens digitaux, malgré les risques, vous désirez encaisser à distance hors de la procédure que nous conseillons (voir FAQ)

Alors, il y a le **MOTO** (Mail Order Telephone Order) (**Attention:** pas de sécurité, c'est vous le garant du paiement)

Sur votre terminal, vous sélectionnez l'icône à droite en haut sur le terminal.





Puis vous avez plusieurs possibilités.

Introduire les détails de la carte, c'est vous qui introduisez toutes les informations.

Ne pas oublier de resélectionner après le tap to pay, sinon vous ne pouvez plus encaisser avec le terminal.

## Rapports

### Liquidations des ventes

Liquidations

rapport affiche toutes les transactions dans leurs lots quotidiens.

De: Mai 2024 A: Mai 2024 Rechercher

Rechercher:

Date	Devise	Montant	Transactions	Actions
21-05-24	EUR	-042	2	<span>Télécharger</span>
02-05-24	EUR	-042	2	<span>Télécharger</span>

Affichage de 1 à 2 sur 2 entrées Premier Précédent 1 Suivant Dernier

Vous avez la possibilité la possibilité de voir les transactions des derniers jours et de télécharger les détails en format Excel.

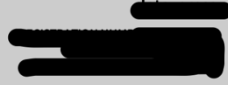
## Etat Financier Mensuel

### État financier mensuel

Dans cette section, vous pouvez télécharger au format PDF ou XLS les extraits mensuels des transactions effectuées via Viva Payments.

avril 2024 [Télécharger PDF](#) [Télécharger](#)

Permet de vous montrer les totaux des encaissements par type de carte, Bancontact et votre Cashback. Oubliez le montant d’American Express dans l’exemple. Si vous avez droit à un tarif préférentiel d’American Express, les montants ne se montreront pas ici.



## Monthly Financial Statement - Debit Note

Exonéré de la Taxe sur valeur ajoutée en vertu de l'article 44 §3 4° à 10° du CTVA

### ACCOUNTS:

[REDACTED]

PERIOD: 01/10/2020 - 31/10/2020

CURRENCY: EUR

GRAND TOTAL FEES: **-2.233,21**

OPENING BALANCE: 34.882,17 (OPENING AVAILABLE BALANCE: 33.419,47)

### SALES

Card Payments

cccc

### COMPANY DEBIT CARDS

TRANSACTION TYPE	VALUE	NO OF TRANS	INTERCHANGE FEE	SCHEME FEE	SERVICE FEE	TOTAL
Purchases	-92.404,01	52	N/A	N/A	N/A	0,00
Refunds	1.567,59	2	N/A	N/A	N/A	0,00
Cash Back	N/A	10	N/A	N/A	596,77	596,77
<b>TOTAL</b>	<b>-90.836,42</b>	<b>64</b>			<b>596,77</b>	<b>596,77</b>

### TRANSFERS

#### Pay In

TRANSACTION TYPE	VALUE	NO OF TRANS	FEES			TOTAL
			INTERCHANGE FEE	SCHEME FEE	SERVICE FEE	
Wallet	349.355,00	65	N/A	N/A	N/A	0,00

#### Pay Out

TRANSACTION TYPE	VALUE	NO OF TRANS	FEES			TOTAL
			INTERCHANGE FEE	SCHEME FEE	SERVICE FEE	
Wallet	-349.355,00	65	N/A	N/A	N/A	0,00
IBAN	-300.500,00	8	N/A	N/A	N/A	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>-300.500,00</b>	<b>138</b>				<b>0,00</b>

GRAND TOTAL FEES

**-2.233,21**

CLOSING BALANCE: 21.623,23 (CLOSING AVAILABLE BALANCE: 15.642,95)

VIVA PAYMENT SERVICES S. A.  
Rue des Deux Eglises 14, Bruxelles 1000, Belgium, ci-après la succursale  
VAT: BE0691.841.018

Issued on 31/10/2020

## Fichiers CODA

### Fichiers CODA

Merci de choisir un éventail de max. 30 jours.

Date de début

Date de fin

Télécharger les fichiers CODA

Vous pouvez demander autant de fois que vous voulez, les fichiers CODA.

📌 Si vous utilisez uniquement les fichiers CODA, sans la possibilité de laisser virer/verser sur votre compte Viva Wallet, ce sera compté au prix mensuel de 2€ à partir du 1 juillet 2024. Si vous avez déjà utilisé cette possibilité avant, vous verrez que le BE-IBAN a été modifié en GR-IBAN. N'oubliez pas de communiquer ceci à la personne qui traite les fichiers CODA.

Si vous avez demandé un compte complet GR-IBAN chez Viva Wallet, il n'y aura pas de frais supplémentaires pour l'utilisation des fichiers CODA, ce sera compris.

Vous pouvez importer ces fichiers CODA dans votre comptabilité, ce qui vous fera gagner du temps.

Avec Codabox, vous pouvez même automatiser une partie.

## Extraits Carte Business

### Extrait carte business

Dans cette section, vous pouvez télécharger au format PDF ou XLS les extraits mensuels des transactions effectuées via Viva Payments.

Sélectionner Business Card

Dirk De Kempeneer 4717 [928083629062]

Date

avril

2024

Télécharger PDF

Télécharger

Comme un extrait carte de crédit, vous avez la possibilité de demander un extrait de la carte Mastercard, carte par carte.

Il est clair que si le nom de la société n'est pas le même que le nom commercial de votre fournisseur, c'est le nom de la société qui sera montré.



VIVA PAYMENT SERVICES S.A.  
 Rue des Deux Eglises 14, Bruxelles  
 1000, Belgium  
 Registration Code: 0691841018  
 VAT: BE0691841018  
 TEL: +32 (0) 2 342 07 90

TRAVELSAFE  
 Boulevard de la Cense 47, 1410

### Relevé de carte professionnelle viva.com

Période du 01-06-21 au 30-06-21  
 ID de compte : 928042590786  
 Devise du compte : EUR  
 Date d'émission: 24-05-24

Date transaction	Date de valeur	Description	Montant	Solde
			<b>Solde reporté</b>	<b>30,07</b>
12-06-21	11-06-21	Achat par carte Viva wallet - LEO RESTO-COURTEPAIL	-2,40	27,67
12-06-21	11-06-21	Achat par carte Viva wallet - LEO RESTO-COURTEPAIL	-2,40	25,27
			<b>Report de solde</b>	<b>25,27</b>

## Relevé de Compte Mensuel

Relevé de compte des paiements mensuels

Dans cette section, vous pouvez télécharger au format PDF ou XLS les extraits mensuels des transactions effectuées via Viva Payments.

Sélectionner compte: 
 Date:

Vous pouvez tirer vous-même votre 'extrait bancaire' autant de fois que vous voulez. Toutefois, tenez compte qu'il y ait un retard de quelques jours avant que tous les encaissements soient dans le relevé. (Par contre le fichier Excel, comme mentionné ci-dessus, est immédiat avec la totalité)

## Dépense Carte

Une possibilité très intéressante, si vous avez plusieurs cartes Mastercard Viva Wallet.

## Dépenses de carte

Merci de choisir un éventail de max. 30 jours.

Date de début

Date de fin

Télécharger

Il ne faudra pas indiquer avec quelle carte vous avez fait un paiement envers un fournisseur, que ce soit en ligne ou dans un terminal de restaurant.

Id	AuthorizationDate	ClearanceDate	PersonId	MaskedNumber	Amount	Currency	Card Holder	ExpenseCompany	ExpenseLocation	ExpenseCountry	MCC	CardholderId	AccountId
eeccbaf6-ecab-4b71-80a4-6d95d998c1f	11/06/2021 15:43	12/06/2021 10:10	6779c9ca-b2ef-466e-a610-e5cc0ba5d4fb	537489XXXX004788	-2,4	EUR	Dirk De Kempeneer	LEO RESTO-COURTEPAIL	AIRE DE SANDAUCOURT LA T SANDAUCOURT 88170	FRA	5812	196fe5a-5c32-47d0-88c7-e4b6185705e9	9,28043E+11 <a href="#">more info</a>
39139894-6e83-4466-9386-5c69f0a21545	11/06/2021 15:46	12/06/2021 10:10	6779c9ca-b2ef-466e-a610-e5cc0ba5d4fb	537489XXXX004788	-2,4	EUR	Dirk De Kempeneer	LEO RESTO-COURTEPAIL	AIRE DE SANDAUCOURT LA T SANDAUCOURT 88170	FRA	5812	196fe5a-5c32-47d0-88c7-e4b6185705e9	9,28043E+11 <a href="#">more info</a>

Vous avez plus de détails que dans l'extrait carte business ci-dessus.

En plus, si vous cliquez sur more info, vous avez la possibilité en cliquant sur Pièces jointes, d'y ajouter des justificatifs.

Détails transaction
Pièces jointes

reçu

VIVA PAYMENT SERVICES S.A.  
Rue des Deux Eglises 51, Bruxelles 1000, Belgium  
Numero de TVA: BE295945018  
NUMERO D'INSCRIPTION: 0691841018 [www.vivapayments.com](http://www.vivapayments.com)

Détails transaction

Date	12-06-21 15:15:33
ID de transaction	eeccbaf6-ecab-4b71-80a4-6d95d998c1f
Type de transaction	Achat par carte Viva Wallet
Expéditeur	TRAVELSAFE SPRL (928042590786)
Description	Viva Wallet Card Purchase - LEO RESTO-COURTEPAIL
Montant de la transaction	-2,40 EUR

Imprimer

Détails transaction
Pièces jointes

Déposer les fichier pour les uploader  
ou choisissez un fichier

Type de fichier supporté: gif, png, jpeg, jpg, pdf  
Taille maximum du fichier: 8MB

Uploader

Rechercher:

Fichier	II	Date	▼	Commentaires	II	Actions	II
Aucun résultat							

## Fichiers MT940 Beta

Actuellement prévu pour la Grèce, pas d'utilisation pour l'instant en Belgique.

## Autres points


### Bénéficiaires

Ici vous pouvez ajouter l'IBAN de votre (vos) banque(s) classique(s).  
Sauf si vous l'avez déjà fait, voir ci-dessus dans Fonctionnalités pour l'administrateur >  
Envoyer de l'argent

## Réglages

### PROFIL

Profil

<b>INFORMATIONS GÉNÉRALES</b>	<b>ACCEPTATION DE LA CARTE</b>
 Date d'enregistrement: 13-11-19 Nom commercial: TRAVELSAFE Adresse: Boulevard de la Cense 47, 1410 Numéro de TVA: BE066700256 Numéro d'enregistrement: 0660700256	VISA, MasterCard et Diners: <input checked="" type="checkbox"/> American Express: <input type="checkbox"/>
<b>DÉTAILS DU CONTACT</b>	<b>LIMITES DU PROFIL</b>
E-mail du contact principal: <a href="mailto:info@travel-safe.be">info@travel-safe.be</a> E-mail pour les notifications système: <a href="mailto:info@travel-safe.be">info@travel-safe.be</a>	<b>Virements bancaires (entrants)</b> Quotidien: €100.000 Hebdomadaire: €200.000 <b>Acquiring (CP &amp; CnP)</b> Par Transaction: €10.000 Quotidien: €50.000 Mensuel: €150.000 Annuel: €700.000
<b>DÉTAILS D'ACCÈS</b>	<b>Retraits aux distributeurs automatiques</b> Quotidien: €1.500 Mensuel: €22.500 <b>Virements bancaires (sortants)</b> Quotidien: €100.000 Hebdomadaire: €200.000
Numéro de téléphone portable: 32471790934   Modifier Mot de passe: Modifier	<small>Si vous avez besoin de modifier ces limites afin de les faire correspondre aux besoins de votre activité, vous pouvez contacter votre représentant ou envoyer un email à <a href="mailto:support@vivavallet.com">support@vivavallet.com</a> pour que nous puissions évaluer votre requête. &lt;br&gt; *Le montant des retraits au distributeur ne peuvent être modifiés</small>
	<b>VITESSE DE RÈGLEMENT</b> Défaut - règlement le jour suivant
	<b>LANGUE PRÉFÉRÉE</b> Langue: Français
	<b>PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ</b> Activer les notifications par SMS: <input checked="" type="checkbox"/> Montrer mon nom aux utilisateurs de viva.com: <input checked="" type="checkbox"/> <small>Remarque : aide les autres utilisateurs lors de l'envoi d'argent sur votre compte en entrant votre numéro de TVA ou votre identifiant de compte.</small>

Ici vous voyez vos coordonnées.

Dans DETAILS DU CONTACT : le premier mail est le mail direct de l'administrateur. Le mail pour les *notifications* peut être une adresse mail qui est lue par tout le monde. C'est ici que les confirmations de paiements, suite à l'envoi d'une invitation de paiement arriveront.

ACCEPTATION DE LA CARTE permet de cocher/décocher les cartes que vous voulez accepter, que ce soit sur le terminal ou par lien.

LIMITES DU PROFIL vous montre les limites que vous avez pour les encaissements/dépenses.


LANGUE PREFEREE vous permet de modifier votre langue préférée.

## Produits

Pour l'instant, pas d'utilité pour la Belgique.

## Utilisateurs

Vous permet de créer et de gérer les utilisateurs pour l'utilisation de Viva Wallet en plus de l'administrateur du compte, qui ne doit pas être créé comme utilisateur, car il a déjà toutes les fonctionnalités.

 Permet de créer un nouvel utilisateur

Nouvel utilisateur ✕

Prénom

Nom

Pays de Résidence

Numéro de téléphone portable

E-mail

Date de Naissance

Ville de Naissance

Pays de Naissance

Rôles d'utilisateur

Afficher / Gérer les transactions depuis

Je certifie par la présente que les informations fournies ci-dessus sont, à ma connaissance, complètes et correctes

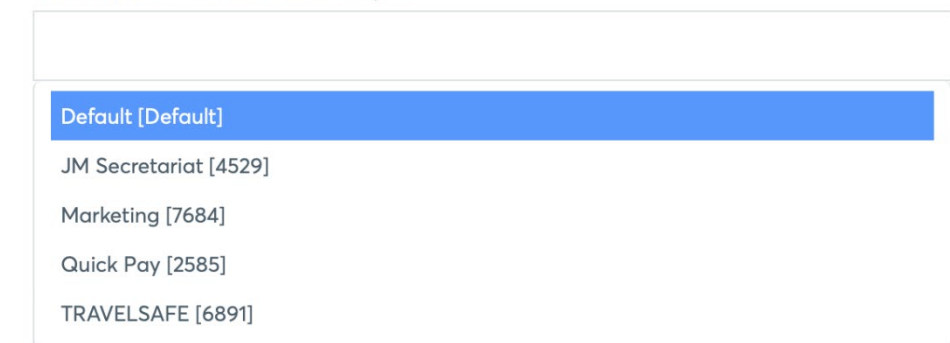


Ici les différents rôles doivent être déterminés par utilisateur. Le minimum qu'une personne de vente a besoin est 'Faire une vente', sinon le bouton ne sera accessible pour l'utilisateur.

Demander de l'argent ↓

Le rôle 'Autoriser le terminal virtuel' n'est possible à être attribué que pour autant qu'il soit activé chez l'administrateur.

Afficher / Gérer les transactions depuis



Par utilisateur il y a la nécessité également d'attribuer des magasins ( ne pas laisser Default).

Exemple d'un accès minimum

## Modifier l'utilisateur



Prénom

Nom

Pays de Résidence

Numéro de téléphone portable

E-mail

Date de Naissance

Ville de Naissance

Pays de Naissance

Rôles d'utilisateur

Afficher / Gérer les transactions depuis

Annuler

Mise à jour

Exemple d'un accès maximum pour un utilisateur

**Modifier l'utilisateur**


Prénom

Nom

Pays de Résidence

Numéro de téléphone portable

E-mail

Date de Naissance

Ville de Naissance

Pays de Naissance

Rôles d'utilisateur

✕ Voir solde
✕ Autoriser les remboursements
✕ Faire une vente
✕ Gérer le compte
  
✕ Discuter avec l'équipe de support
✕ Autoriser le terminal virtuel
  
✕ Transférer de l'argent
✕ Autoriser les virements bancaires
  
✕ Gérer les cartes employé

Afficher / Gérer les transactions depuis

✕ JM Secretariat [4529]
✕ Marketing [7684]
✕ Quick Pay [2585]
  
✕ TRAVELSAFE [6891]



Il y a une particularité : si vous voulez créer un utilisateur qui a déjà eu accès avec son numéro de GSM chez un autre employeur.

Il ne pourra pas être créé 2 fois, sans soucis. Son précédent employeur devra d'abord enlever tous les rôles qui lui avaient été attribués, ensuite enlever tous les magasins. Il doit sauvegarder et ensuite il pourra le supprimer.

La personne pourra ensuite à nouveau être créé dans le nouveau numéro de TVA.

## Acces API

Si vous avez fait développer un API, c'est ici que vous verrez les détails.

## Tarifs

### Plans et tarification

#### Explications tarification Viva Wallet

Vous avez un tarif IC++

Cela veut dire tarif Interchange plus plus.

Le tarif se compose de frais d'interchange qui sont les mêmes chez tous les acquéreurs + les frais d'émission (Scheme Fees) qui sont également identiques chez tous les acquéreurs + les frais de Viva Wallet.

Votre tarif est

IC++0,xx% CP et IC++0,yy% + 0,10€ CNP 0,14€ Bancontact

CP = Card Present

CNP = Card Not Present

Pour info : un magasin normal paye IC++1,16% (CP) et IC++2,5% +0,24€ (CNP)

Vous pouvez télécharger le fichier exemple [ici](#)

Dans le fichier vous voyez que la colonne O montre le montant que le client paye.

Colonne Z est le montant net que vous recevez.

IC++ veut dire : Frais d'Interchange = colonne AA (idem chez chaque acquéreur) + Frais d'émission, scheme fees = colonne AB ( idem chez chaque acquéreur) + Frais de service (frais de Viva Wallet)

Ligne 9 montre dans colonne AF un pourcentage de 2,05%. Mais lorsqu'on regarde la colonne AC, ce qui montre les frais de Viva Wallet, le calcul est bien correcte 0,xx%. Les frais supérieurs sont dus au fait que le client a payé avec une carte business.

Dans chaque système, cette carte coûtera plus cher. La 'récompense' que reçoit le teneur d'une carte business, est toujours aux frais de quelqu'un, vous donc.

Dans les paiements de Bancontact, il sera toujours indiqué 0,14€. Le pourcentage dans la colonne AF est donc très bas.



Le fichier Excel peut être téléchargé en se loguant [https://www.vivawallet.com/be\\_fr](https://www.vivawallet.com/be_fr) VENTES > TRANSACTIONS Afficher les ventes (indiquer la bonne période) et ensuite cliquer sur 'Exporter vers Excel'.

Attention, c'est un fichier html. Bien le sauvegarder comme .xlsx

En ajoutant une colonne AF et en copiant la formule, comme dans le fichier en annexe, vous verrez la différence entre le brut et le net, exprimé en %.

Dans RAPPORTS > ETAT FINANCIER MENSUEL, il y a moyen de demander la vue générale des frais sur base mensuelle et il y a moyen aussi de voir le montant du 'cashback' reçu en faisant des achats avec la carte de Viva Wallet Mastercard.

## Adresses

Si vous avez déjà commandé une carte Mastercard Viva Wallet, l'adresse devrait être visible ici.

## Discutez avec nous

Vous avez la possibilité de contacter Viva Wallet par chat.

L'avantage est que Viva Wallet voit directement vos coordonnées.

Petit conseil : tapez directement que vous voulez parler à une vraie personne, sinon vous commencez avec un Chatbot.

Numéro de téléphone de support Viva Wallet : 02/342 07 90

Mail du support = [support@viva.com](mailto:support@viva.com)

- 📌 Niveau de support (frais mensuels) à partir du 1 juillet 2024.
  - Default: gratuit. Niveau de support: Chat avec agent numérique (AI), devient plus intelligent lors de l'utilisation par les clients Viva.
  - Standard: 4,99€. Niveau de support: Chat avec agent numérique/humain
  - Premium: 19,99€. Niveau de support: Chat/appel/vidéo (rendez-vous avec une personne)

A chaque moment du mois, les utilisateurs peuvent changer le niveau de l'abonnement.

## Nouveau Terminal / Mise à jour par support

📌 Attention: lorsque vous recevez un nouveau terminal en remplacement ou suite à une intervention de Viva Wallet, votre terminal a été mis à jour.

Sachez qu'un nouveau terminal (ou une mise à jour par support) ne sera pas configuré comme il est souhaité dans le monde du voyage.

Il y a donc plusieurs modifications à faire dans les réglages (système en fonction de votre appareil):

- Référence (de paiement) à activer. Ceci vous permet d'introduire le numéro de dossier ou votre référence interne.
- Impression: activer le nom commercial au cas où le nom commercial est différent du nom de votre société.
  - Adresse: à votre choix, pour autant que l'adresse corresponde avec l'adresse d'exploitation et pas l'adresse officielle.
- En fonction du logiciel de votre terminal : si vous avez la possibilité d'activer les notifications, faites-le pour le bon magasin (très important pour les sociétés qui ont plusieurs points de vente).

## FAQ Viva Wallet

### Où puis-je commander des rouleaux papier pour mon terminal ?

Vous pouvez commander auprès de la société Otto-Office cette référence

[www.otto-office.com](http://www.otto-office.com)



INT-308187

## EXACOMPTA Bobine thermique pour caisses 57 mm / 18 m

- Type de papier : papier thermique
- Diamètre du mandrin : 12 mm
- Livraison immédiate. Délai de livraison : 1 jour

à partir de **1,15 €**

par pièce (à partir de 10 pièces)

HTVA

Quantité:  pièce[Ajouter au panier ▶](#)

## Fraude : Comment réduire le risque ?

Pour rappel : Si vous avez accepté un paiement par carte de crédit volée-fraudée, vous devez rembourser la banque. Votre bonne foi ne servira à rien.

La grande majorité des fraudes sont des achats à distance.

Le scénario classique : le client vous a envoyé les scans de documents et vous avez introduit les données de la carte ... en pensant avoir pris des précautions suffisantes. Erreur !!!

Exemple vécu récent:

- Un Anglais qui commande chez une agence un ticket d'avion.
- L'agence reçoit une copie recto/verso de la carte ID du teneur de la carte + une copie de la carte de paiement (carte de crédit) + une autorisation écrite et signée du client qu'elle pouvait débiter la carte ...
- C'étaient des faux documents, l'agence perd donc le prix total du billet : 1.900 euros.

## Comment réduire ce risque ?

Le client doit absolument introduire et valider son paiement de son côté.

Voici une procédure pour vous y aider : [Stop à la fraude](#)

## Comment sélectionner le type de carte de crédit ?

Vous voulez sélectionner le type de carte de crédit que vous acceptez ? C'est possible.

Sur votre PC, avec votre navigateur, aller sur le site de Viva Wallet : <https://www.vivawallet.com/>

Lorsque vous êtes identifié : Réglages > Profil >

A droite en haut, vous avez ceci :

### ACCEPTATION DE LA CARTE

VISA, MasterCard et Diners

American Express

Cochez les cartes souhaitées

## Encaissement à distance : limite par transaction

Pour l'encaissement "à distance" (carte et client non présent à l'agence), les limites d'encaissement sont, par défaut, celles-ci :

- Visa-Mastercard : 10.000 euros par transaction
- Amex / American Express: 6.000 euros par transaction

A l'usage, il se peut que, régulièrement, ces limites soient trop restrictives.

Vous avez alors 2 solutions :

- Procédez à plusieurs encaissements pour compléter le montant
- Modifiez la limite

Nous pouvons demander, par point de vente, d'avoir des montants plus élevés. Attention des informations et documents supplémentaires peuvent être demandé et que, de toute façon, c'est les organismes financiers qui décident.

## Support Viva Wallet

<https://help.vivawallet.com/fr/>

**Attention :** Ce site montre de l'information qui est d'application pour tous les clients Viva.