

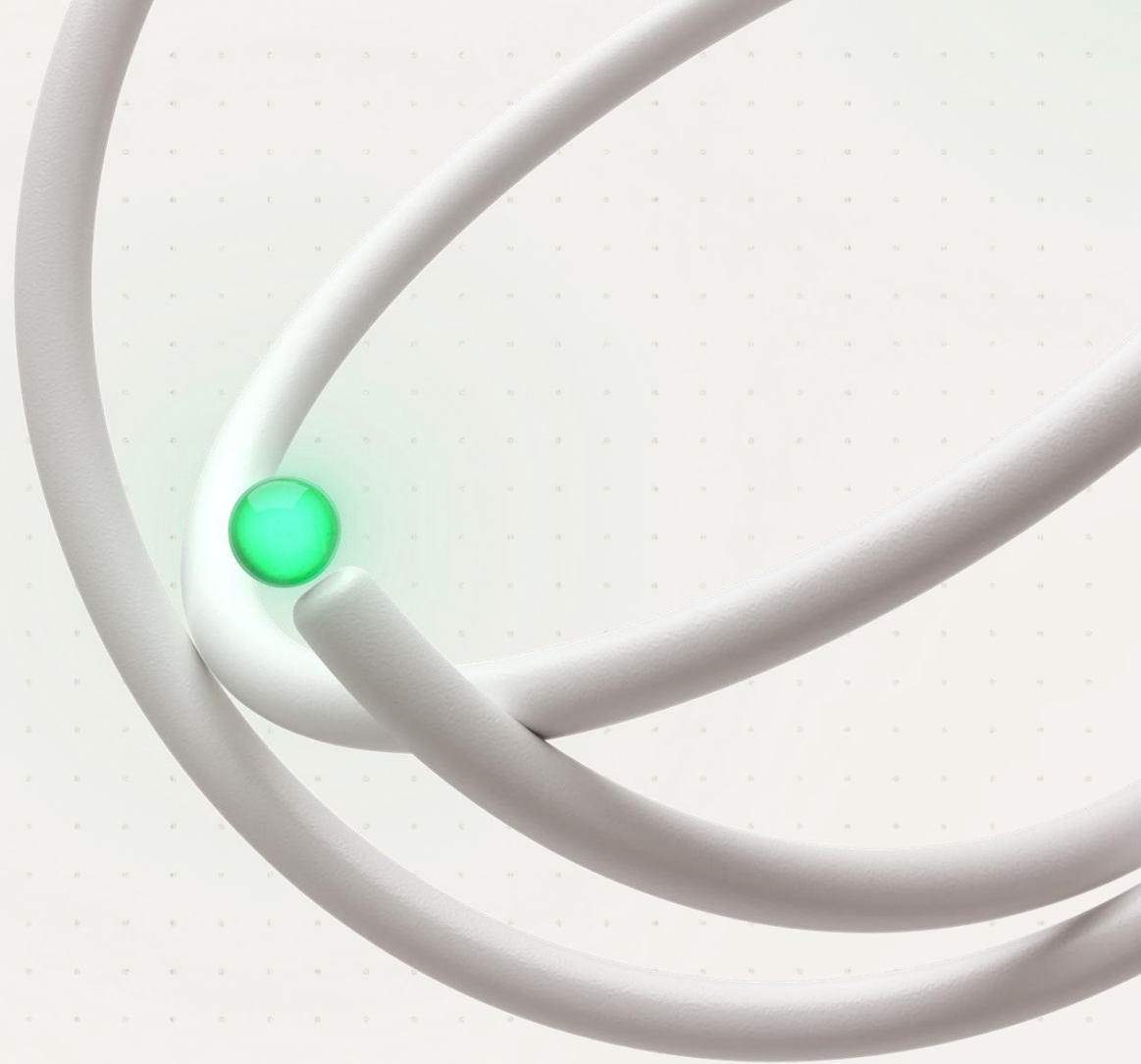
Thunes.

Back-Office

Guide d'utilisation V-22

Avril 2023

This document is strictly private, confidential and personal to its recipients and should not be copied, distributed or reproduced in whole or in part, nor passed to any third party without the express permission of Thunes.



Comment accéder au back-office Thunes

Une adresse simple pour pouvoir suivre votre activité en permanence : <https://dashboard.limonetik.com/>

L'ancienne adresse <https://backoffice.limonetik.com> vous redirigera vers la nouvelle URL



Il est possible de se connecter en utilisant au choix :
son identifiant ou son email

The screenshot shows the Thunes login interface. At the top, the word 'Thunes.' is displayed in a large, white, serif font. Below it, the text 'Bienvenue sur le tableau de bord Thunes' is centered. There are two input fields: the first is labeled 'Identifiant ou email' with a user icon on the right, and the second is labeled 'Mot de passe' with a lock icon on the right. Below these fields is a large green button labeled 'Se connecter'. At the bottom, there is a link that says 'Mot de passe oublié ?'.

Informations générales

Les différents écrans et les différentes **fonctionnalités** présentés dans cette documentation sont soumis à des règles de **droits et de permissions**.

Il est possible que vous n'ayez pas accès à certains écrans, menus, liens, ou même à certaines fonctionnalités complètes.

Ces droits sont configurés :

- D'une part par Thunes
- D'autre part par les administrateurs de chaque compagnie

Sommaire

- 5** • Concept de fonctionnement
- 10** • Initialisation, connexion et mot de passe
- 18** • Gestion de votre compte utilisateur
- 20** • Gestion d'autres comptes utilisateurs
- 28** • Suivi des ventes
- 34** • Suivi des ventes – détail d'une transaction
- 56** • Suivi des ventes – Pour aller plus loin – Opérations planifiées
- 60** • Suivi des ventes – Pour aller plus loin – Transaction multi moyen de paiement
- 63** • Relevé de compte et virement
- 67** • Suivi financier
- 72** • Demande de support

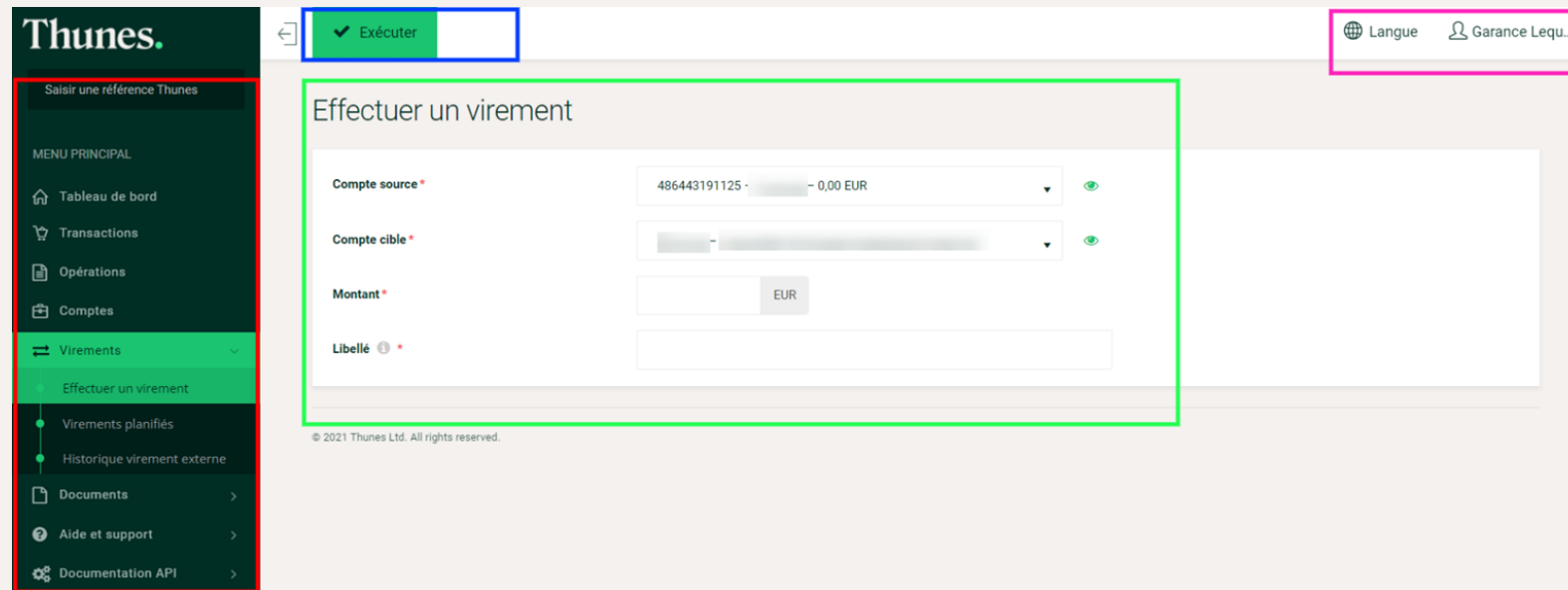
Concept de fonctionnement

Explication de la navigation

Zones de navigation

Ces quelques explications vous donneront quelques **pistes générales de navigation** (valable pour l'ensemble du site)

- **Zone rouge** : menu permettant d'accéder aux différentes fonctionnalités du back-office.
 - Le menu de la page en cours sera surligné
- **Zone rose** : changement de langue (anglais/français) et accès aux informations de mon compte (profil, mot de passe, etc...)
- **Zone verte** : zone principale du contenu de la page
- **Zone bleue** : zone d'action liée à la



Explication de la navigation

Explication des pages listes

Les pages listes (transactions, utilisateurs, comptes) ont globalement toutes les mêmes fonctionnalités

1. Un bloc qui permet de **filtrer la liste** avec certains critères de recherche
 - Si un bouton « Rechercher » existe, il faut cliquer sur le bouton pour lancer la recherche, sinon c'est automatique.
2. Cette zone affichera la **liste des éléments** en prenant en compte les filtres demandés
3. Dans la **page liste**, il y a des **boutons d'actions**
 1. L'œil (pour voir l'élément) et le crayon (éditer) souvent présents et parfois d'autres

Liste des utilisateurs

FILTRES DE RECHERCHE 1

Compagnie 5

Nom d'utilisateur gregory.boulangier.support.limonetik.04032020

Email

Activé Tout afficher 4

2 8 6 7

Choisir les colonnes Export Excel (xlsx)

Afficher les éléments 1 - 1 sur 1

NOM D'UTILISATEUR	NOM	PRÉNOM	EMAIL	DERNIÈRE CONNEXI...	ACTIVÉ
gregory.boulangier.support.limonetik.04032020	Boulangier	Gregory	gregory.boulangier+supportlim...	17/09/2020 12:30	Activé 3

Afficher les éléments 1 - 1 sur 1

Explication de la navigation

Explication des pages listes

4. Afficher ou cacher le bloc de filtre de recherche

5. Choisir les filtres de recherches

- Les filtres choisis resteront enregistrés dans votre navigateur pour les sessions à venir.

6. Choisir les colonnes affichées dans le tableau

- Les colonnes choisies resteront enregistrées dans votre navigateur pour les sessions à venir.

7. Exporter la liste affichée

- Uniquement la page en cours

8. Il y a enfin un **bloc de pagination** pour aller de page en page et changer le nombre d'éléments affichés par page

Liste des utilisateurs

FILTRES DE RECHERCHE 1

Compagnie 5

Nom d'utilisateur 4

Email

Activé

2 8 6 7

Choisir les filtres 3 Cacher les filtres

Choisir les colonnes Export Excel (xlsx)

Afficher les éléments 1 - 1 sur 1

NOM D'UTILISATEUR	NOM	PRÉNOM	EMAIL	DERNIÈRE CONNEXI...	ACTIVÉ
gregory.bou langer.support.limonetik.04032020	Bou langer	Gregory	gregory.bou langer+supportlim...	17/09/2020 12:30	Activé

Afficher les éléments 1 - 1 sur 1

Pour lancer une recherche cliquez sur le bouton Rechercher ou bien la touche ENTER de votre clavier

Explication de la navigation

Aide



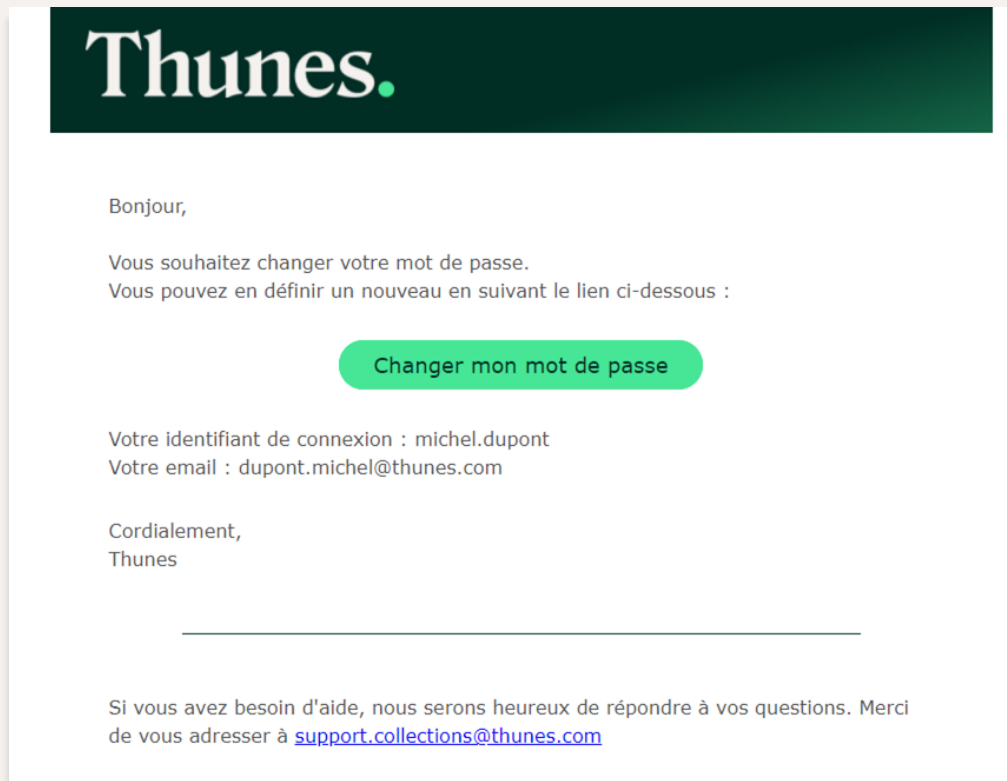
Pour votre navigation générale et les actions sur le site, n'hésitez pas à consulter les aides qui permettent de trouver des informations sur le fonctionnement de l'outil.



Initialisation, connexion et mot de passe

Réception du mail d'initialisation de votre compte

Quand un compte est créé sur la plateforme, l'utilisateur reçoit cet email :



Il pourra alors :

- Voir son identifiant
- Vérifier l'email associé à son compte
- Cliquer sur le lien pour définir son mot de passe



Comme pour tout email envoyé sur internet, il est possible que celui-ci soit mal interprété par votre boîte email et soit placé dans votre **dossier SPAM**. Il peut aussi être bloqué par votre service informatique.

Merci de vérifier ces cas avant de contacter le support Thunes.

Expiration : cet email est valable 24h, si vous l'utilisez trop tard, un nouvel email sera envoyé lors de votre tentative de définition de mot de passe.

Connexion et mot de passe

Lors de la définition du mot de passe, il sera demandé de respecter une série de règles pour que celui-ci soit sécurisé.

Les règles sont indiquées directement sur le formulaire.



Votre mot de passe expirera tous les 90 jours.

Une fois ces 90 jours passés, votre prochaine tentative de connexion sera bloquée et vous recevrez alors un email pour **mettre à jour votre mot de passe**

The screenshot shows a web form titled 'Thunes.' with the subtitle 'Réinitialisez votre mot de passe'. It contains two input fields: 'mon compte utilisateur' with a person icon and 'moncompteutilisateur@gmail.com' with an email icon. Below these is a list of password requirements: 'Le mot de passe doit être différent des 5 précédents mots de passe et doit contenir :'. The requirements are: 'au moins 8 caractères.', 'au moins une minuscule.', 'au moins une majuscule.', 'au moins un chiffre.', and 'au moins un symbole ou caractère spécial.'. There are two more input fields: 'Mot de passe' and 'Confirmez le mot de passe', both with lock icons. At the bottom is a green button labeled 'Enregistrer'.

Activation de la double authentification

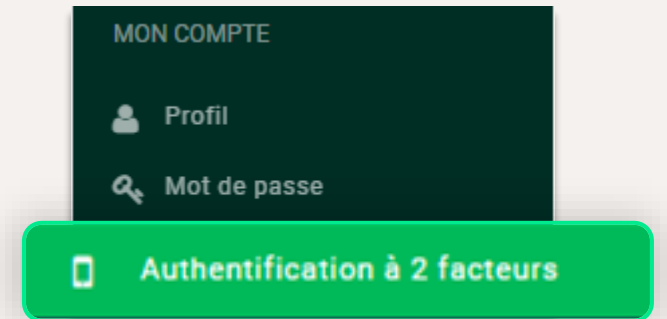
Pour augmenter la sécurité de connexion à votre compte, vous pouvez activer l'authentification à 2 facteurs **(uniquement disponible via une application mobile à date)**

Pour démarrer la procédure, rendez-vous sur le menu «Authentification à 2 facteurs»

Vous devez ensuite **lire les instructions** et vérifier que vous êtes éligible.



A date, ce comportement est optionnel



Authentification à 2 facteurs

L'authentification à double facteur est un processus de sécurité par lequel l'utilisateur fournit deux modes d'identification.

- Un des modes d'identification sera l'utilisation d'un login et d'un mot de passe défini par l'utilisateur.
- Le deuxième mode d'identification sera renseigné par un code généré par une application appartenant à l'utilisateur sur son support mobile Android, iOS ou Windows Phone.

Pour activer la double authentification, il faut donc que vous ayez un support mobile permettant de télécharger ce genre d'application. Les liens vers les applications recommandées vous seront fournis dans la procédure de configuration.

[Ajout d'une application vérifiée pour l'authentification à 2 facteurs](#)

Activation de la double authentification

La deuxième étape de la configuration vous indiquera **les instructions à suivre** :

- **Téléchargement** d'une application
- **Scan du QR code** ou **renseignement de la clé** sur votre application
- **Saisie du code de vérification**

Procédure de configuration de l'authentification à 2 facteurs

POUR UTILISER UNE APPLICATION DANS LE CADRE DE L'AUTHENTIFICATION À 2 FACTEURS, MERCI DE SUIVRE LA PROCÉDURE SUIVANTE :

1. Merci de télécharger une application dédiée à l'authentification à 2 facteurs comme Microsoft Authenticator pour [Windows Phone](#), [Android](#) et [iOS](#) ou encore Google Authenticator pour [Android](#) et [iOS](#).
2. Scanner le QR code avec l'application ou entrer la clé suivante `dr4b mwk5 tc2d thwp 77e1 sbk1 pbzw mjqp` dans votre application. Les espaces, les minuscules et majuscules n'ont pas d'importance lors de votre saisie.



3. Une fois le QR code scanné ou la clé saisie, votre application vous indiquera un code unique pour relier l'application et votre compte Limonetik. Merci d'entrer le code de confirmation fourni dans le champ suivant.

Code de vérification

Vérifier et associer

Activation de la double authentification

Suite à l'activation de l'authentification à 2 facteurs, le site vous fournira **des codes récupération**.

Il est important de les garder pour pouvoir de nouveau accéder à votre compte **en cas de perte** de votre support mobile (ou d'un problème sur votre application).

Codes de récupération

Votre compte est désormais activé pour l'authentification à 2 facteurs. Lors de votre connexion, vous serez donc amené à renseigner un code fourni par votre application.

Si vous veniez à perdre votre support mobile ou à désinstaller votre application, vous pouvez toujours récupérer votre compte Limonetik grâce à des codes de récupération. Ces codes sont importants si vous voulez ne pas perdre votre accès au back-office Limonetik.

Veillez garder ces 10 codes en lieu sûr. Ils vous permettront de récupérer l'accès à votre compte dans le cas où vous n'auriez pas accès à votre mobile.

2f3be0a7 10c6523a 21db71e9 0eea8d11 c4228348 03b9cf76 ca69d095 f3d89cdb 7e12fee9 ceeba45b

 Copier

Double authentification - Connexion

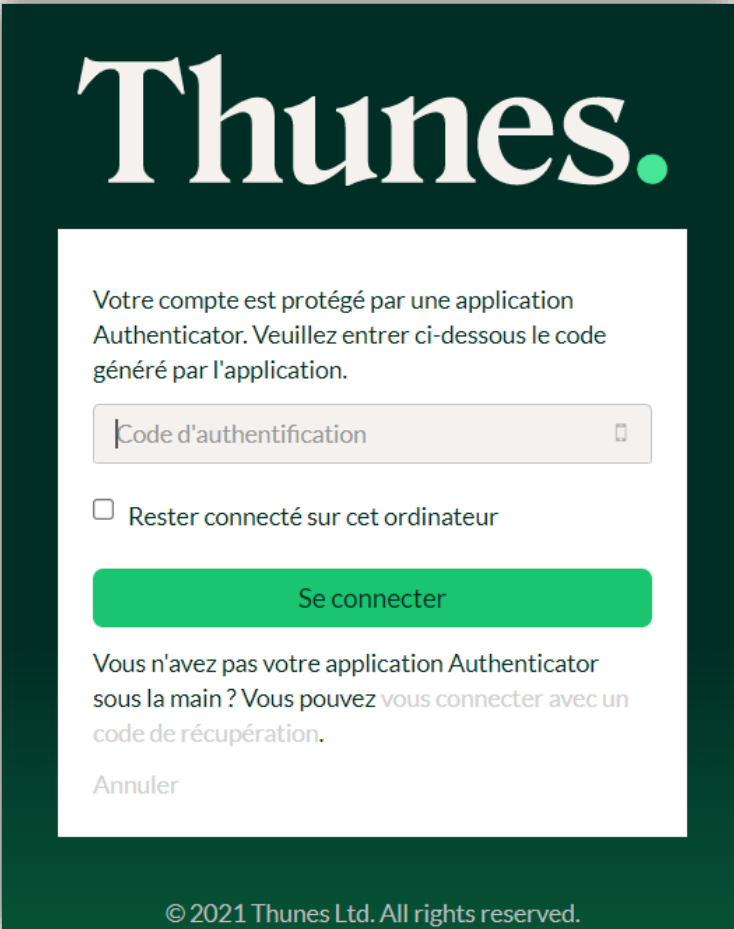
Lors de la connexion, **en plus de votre mot de passe**, on vous demandera la saisie d'un **code d'authentification**.

Ce **code sera disponible via l'application** que vous avez configuré.

Il est aussi possible de « **Rester connecté** » sur l'ordinateur et de ne pas

avoir à saisir le code à chaque connexion.

Cette configuration sera valable pour **uniquement le navigateur en cours**.



The screenshot shows a login interface for 'Thunes.' with a dark green background. The main heading 'Thunes.' is in white serif font. Below it, a white box contains the following text: 'Votre compte est protégé par une application Authenticator. Veuillez entrer ci-dessous le code généré par l'application.' This is followed by a text input field labeled 'Code d'authentification' with a small QR code icon to its right. Below the input field is a checkbox labeled 'Rester connecté sur cet ordinateur'. A large green button labeled 'Se connecter' is positioned below the checkbox. At the bottom of the white box, there is a link: 'Vous n'avez pas votre application Authenticator sous la main ? Vous pouvez vous connecter avec un code de récupération.' and a link labeled 'Annuler'. At the very bottom of the dark green box, the footer text reads '© 2021 Thunes Ltd. All rights reserved.'

Double authentification - Gestion

En revenant sur le menu, il est possible de gérer votre système d'authentification :

- **Configurer ou réinitialiser** votre système d'authentification
- **Oublier le navigateur** en cours (si vous avez cliqué sur « Rester connecté »)
- **Désactiver** ce système d'authentification
- Ou récupérer de **nouveaux codes de récupération** en cas de problème.

Authentification à 2 facteurs

L'authentification à double facteur est un processus de sécurité par lequel l'utilisateur fournit deux modes d'identification.

- Un des modes d'identification sera l'utilisation d'un login et d'un mot de passe défini par l'utilisateur.
- Le deuxième mode d'identification sera renseigné par un code généré par une application appartenant à l'utilisateur sur son support mobile Android, iOS ou Windows Phone.

Pour activer la double authentification, il faut donc que vous ayez un support mobile permettant de télécharger ce genre d'application. Les liens vers les applications recommandées vous seront fournis dans la procédure de configuration.

[Configurer l'authentification à 2 facteurs](#)[Réinitialiser l'authentification à 2 facteurs](#)

Ce navigateur est actuellement mémorisé comme navigateur de confiance. Si vous voulez vous déconnecter, merci de cliquer sur le bouton ci-dessous :

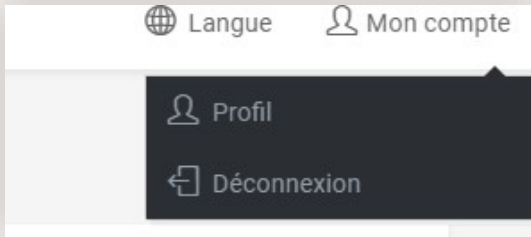
[Oublier ce navigateur](#)

Vous pouvez à tout moment décider de ne plus utiliser ce système d'authentification. Si c'est le cas, cliquez sur le bouton suivant :

[Désactiver l'authentification à 2 facteurs](#)[Réinitialiser les codes de récupération](#)

Gestion de votre compte utilisateur

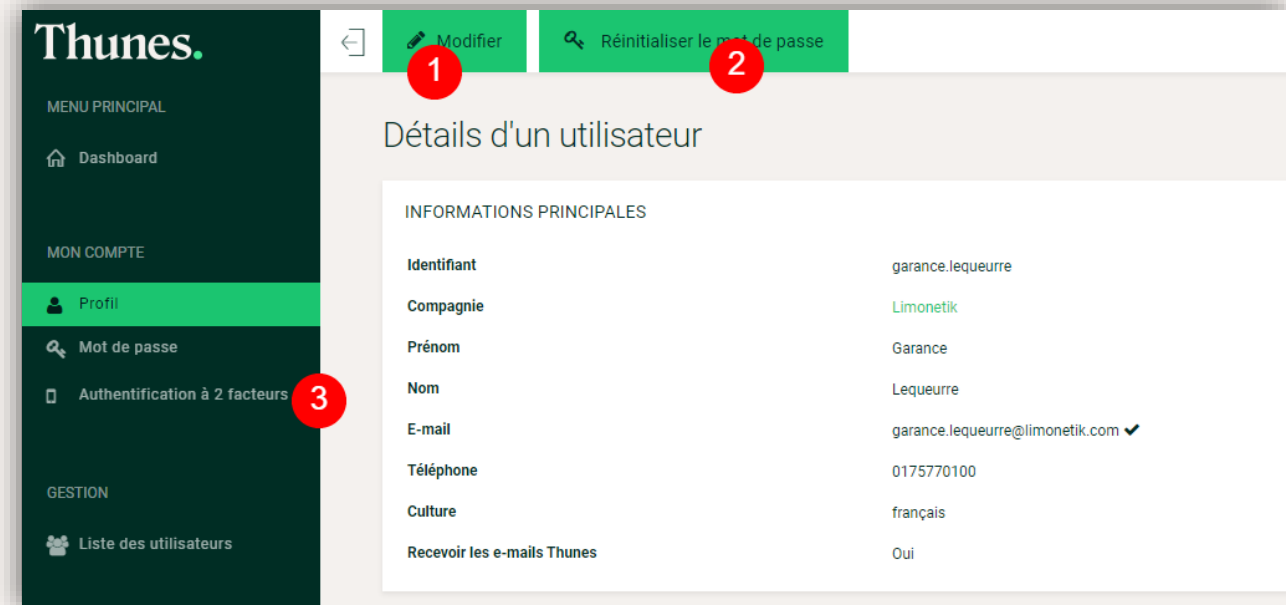
Informations sur la gestion de votre compte utilisateur



Une fois connecté, vous pouvez gérer votre compte en cliquant sur le menu « Mon compte ».
Vous arriverez alors sur l'interface de gestion de votre compte utilisateur.

Vous aurez alors les possibilités suivantes :

1. Modifier les informations sur votre compte (dont votre email)
2. Demander à modifier/réinitialiser le mot de passe (aussi disponible via le menu « Mot de passe »)
3. Activer l'authentification à 2 facteurs (le site vous guidera ensuite pas à pas pour l'utilisation de cette fonctionnalité)



Gestion d'autres comptes utilisateurs

Préambule

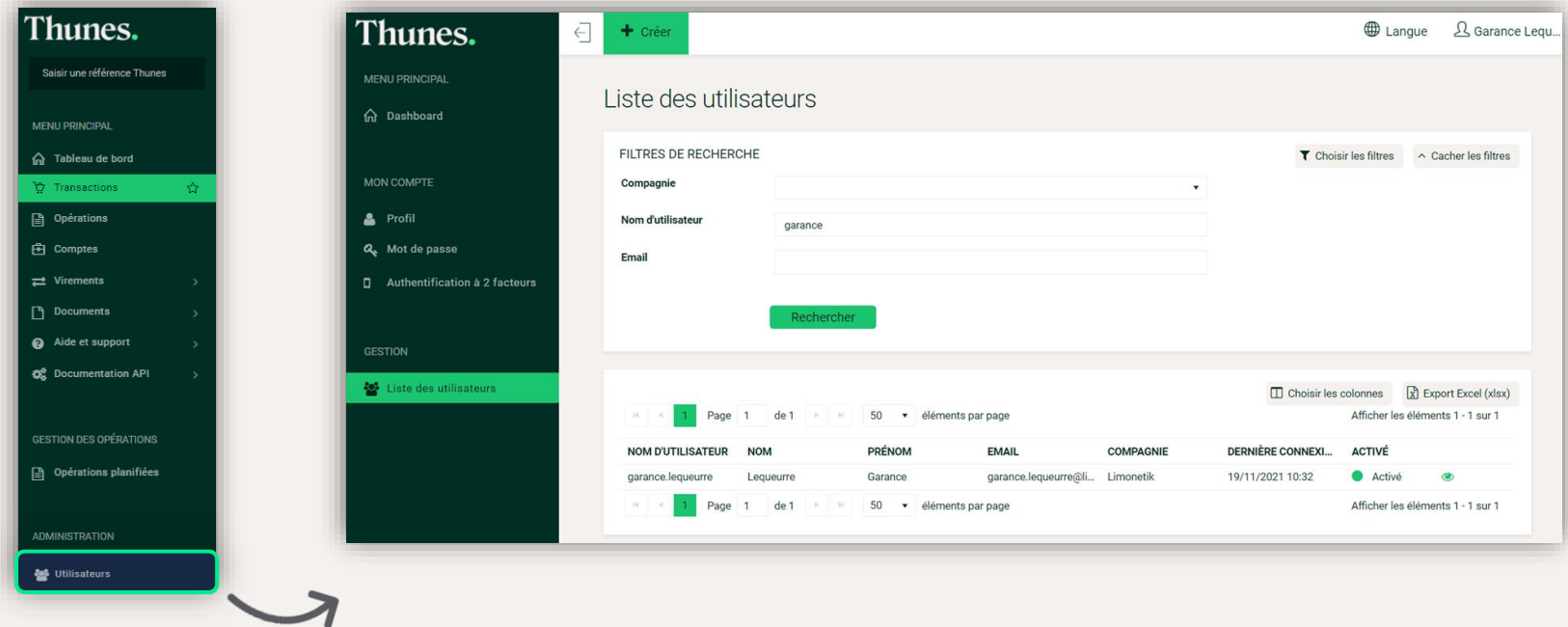
- Selon votre niveau de droits, vous aurez la possibilité **d'administrer** votre compagnie sur le back-office Thunes
- L'administration permet de **gérer d'autres utilisateurs** (création, activation, désactivation, gestion de permissions)
- Exemples d'utilisateurs
 - Un utilisateur pour suivre les ventes
 - Un autre utilisateur pour suivre les comptes et les virements effectués
 - D'autres utilisateurs avec tous les droits et pouvant administrer la compagnie.
 - etc...



Tous les utilisateurs devront avoir une adresse email valide pour recevoir l'email d'initialisation de compte. Ils suivront ainsi le même processus de démarrage que l'administrateur.

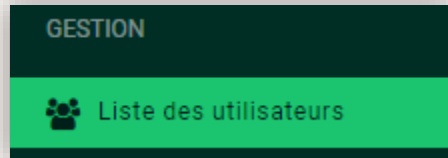
Interface de gestion des comptes utilisateurs

- Sur le back-office principal, le menu (à gauche ci-dessous) vous donne accès à toutes les fonctionnalités.
- Il vous suffit alors de cliquer sur « **Utilisateurs** » pour accéder à la **gestion des comptes utilisateurs**
- Une nouvelle page s'ouvre et vous arrivez ensuite sur une interface, avec un menu plus léger, **dédiée à la gestion des utilisateurs**

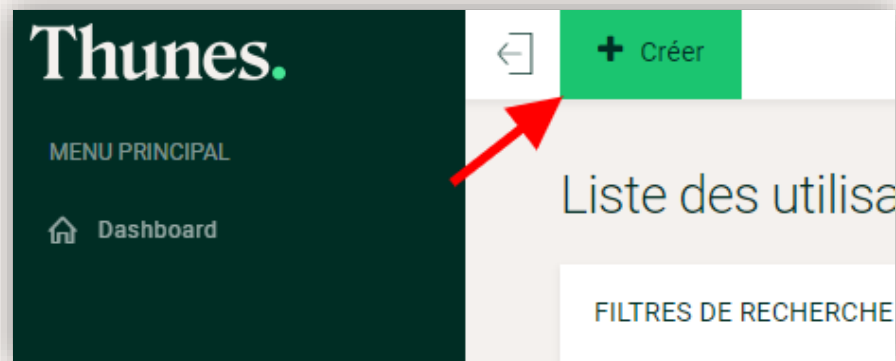


Création d'un compte utilisateur

- Pour créer un utilisateur, il faut tout d'abord se rendre sur le menu « **Liste des utilisateurs** »

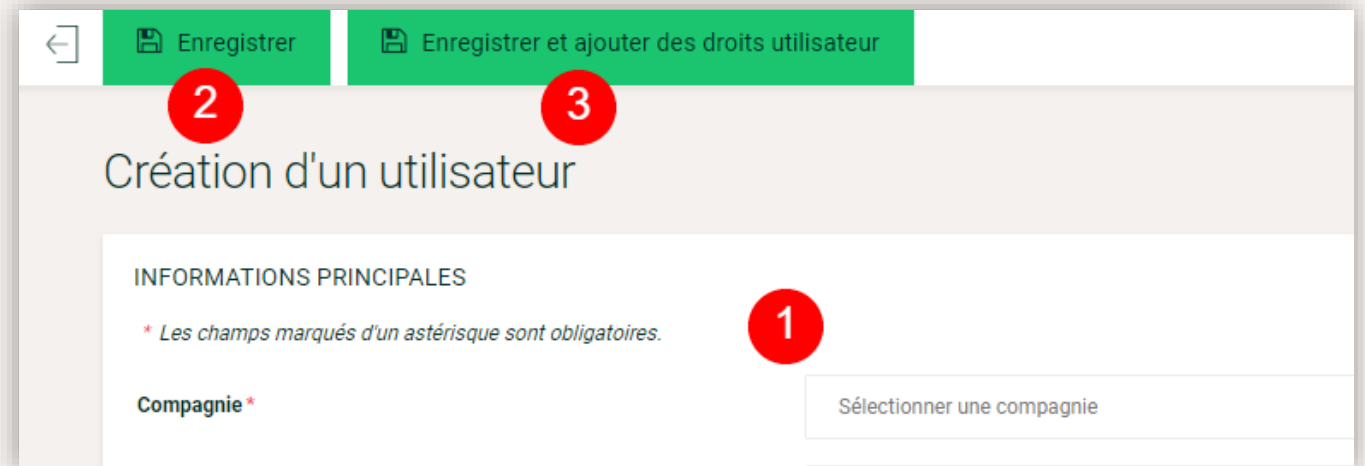


- Il faut ensuite cliquer sur le bouton



Vous devrez alors

1. **Saisir les informations sur le nouvel utilisateur** et vous aurez ensuite 2 choix :
2. « **Enregistrer** » pour arriver sur la fiche de l'utilisateur
3. « **Enregistrer et ajouter des droits** » pour arriver directement sur la définition des permissions (nécessaire pour utiliser l'outil)

A screenshot of the 'Création d'un utilisateur' form. At the top, there are two green buttons: 'Enregistrer' (labeled with a red circle 2) and 'Enregistrer et ajouter des droits utilisateur' (labeled with a red circle 3). Below these is the title 'Création d'un utilisateur'. The form has a section 'INFORMATIONS PRINCIPALES' with a note '* Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.' and a field for 'Compagnie*' (labeled with a red circle 1) with a dropdown menu showing 'Sélectionner une compagnie'.

Définition des droits

- Quand vous cliquez sur le bouton pour « **Editer les droits** », vous arriverez sur cette page :

1. Le premier bloc rappelle les informations sur l'utilisateur pour lequel vous définissez les droits.
2. Vous pouvez ensuite définir finement les droits de votre nouvel utilisateur. (Vous pourrez aussi les modifier plus tard)
3. Pour aller plus vite sur des droits que vous connaissez, vous pouvez utiliser l'accès rapide. (Rechercher un droit)

Droits utilisateur

UTILISATEUR 1

Identifiant m.dupont

Compagnie Ma compagnie

DROITS

Permissions

Rechercher un droit 3

☐ Sélectionner tous les droits

- ☒ Accueil / DashBoard
 - ☒ Informations générales
- ☒ Comptabilité
 - ☒ Exports
 - ☒ Factures
 - ☒ Relevés de compte
- ☒ Débits & Crédits
 - ☒ Exports
 - ☒ Recherche & Consultation
- ☒ Exports personnalisés
 - ☒ Recherche & Consultation
- ☒ Incidents
 - ☒ Création
 - ☒ Suivi
- ☒ Informations personnelles
 - ☒ Consultation

Définition des droits

Niveau 1	Niveau 2	Explication du droit
Accueil / Dashboard	Informations générales	Accès au tableau de bord statistique marchand (menu « Dashboard »)
Transactions	Recherche & Consultation	Permet d'afficher la liste des transactions, de rechercher et d'afficher le contenu d'une transaction dans sa vue basique (menu "Transactions")
	Exports	Permet de faire de la génération d'exports de transactions sur un mois à la volée (menu "Générer un export")
Transactions/Gestion	Remboursement	Permet de déclencher des remboursements (via le menu action des transactions)
	Annulation	Permet de déclencher des annulations (via le menu action des transactions)
	Débit	Permet de déclencher des débits (via le menu action des transactions)
	Envoi emails	Permet de renvoyer des emails (via la liste des emails envoyées dans la « vue par action » d'une transaction)
	Informations avancées	Permet de consulter les transactions dans une vue avancée avec plus d'informations techniques
	Valider des paiements	Permet de valider des paiements - uniquement sur la plateforme de QUALIF (via le menu action des transactions)
Débits & Crédits	Recherche & Consultation	Permet d'afficher la liste des débits/remboursements/annulations sur les transactions (menu "Opérations")
	Exports	Permet de faire de la génération d'exports d'opérations sur un mois à la volée (menu "Générer un export")
Tenue de compte	Recherche & Consultation	Permet d'afficher la liste et le détail des comptes gérés (menu "Comptes")
	Exports	Permet de faire de la génération de relevés de compte sur un mois à la volée (menu "Générer un export")
Tenue de compte/Gestion	Reversement	Permet de faire des transferts de fonds, virements sortant et virements sortant planifiées (menu "Virements")
Comptabilité	Exports	Accès à la liste des rapports de réconciliation et au téléchargement s'il est possible (menu "Documents/Mes fichiers")
	Factures	Accès à la liste des factures et au téléchargement s'il est possible (menu "Documents/Mes fichiers")
	Relevés de compte	Accès à la liste des relevés de compte, des récapitulatifs de frais et au téléchargement (menu "Documents/Mes fichiers")

Définition des droits

Niveau 1	Niveau 2	Explication du droit
Marchands & Programmes de paiement	Relations Marchand / Programme de paiement	Permet de voir la liste des couples marchands/pages de paiement disponibles pour tous les marchands gérés (menu "MPP")
	Marchands	Permet de voir la liste et le détail des marchands disponibles gérés (menu "Marchands")
Cartes Cadeau	Recherche & Consultation	Permet d'accéder au menu des cartes cadeaux (menu "Cartes Cadeaux / Mes cartes cadeaux ")
	Validation commande	Permet de valider une commande sur les cartes cadeaux
Cartes Cadeau/Gestion	Recherche avancée	Permet de faire une recherche avancée sur les cartes cadeaux
	Préparation commande	Permet de faire une préparation de commande dans le cadre des cartes cadeaux
	Activation	Permet l'activation de cartes cadeaux
	Annulation	Permet l'annulation de cartes cadeaux
	Expiration	Permet de gérer l'expiration de cartes cadeaux
	Prorogation	Permet la prorogation de cartes cadeaux
	Blocage / Déblocage	Permet de blocage/déblocage de cartes cadeaux en cas de problématiques diverses
	Exports	Permet de faire des exports dans le cadre des cartes cadeaux
API Key	Recherche & Consultation	Permet d'afficher la liste des clés API actives pour utiliser les API Thunes (menu "API Keys")
	Gestion	Permet de créer des clés API, d'en désactiver et d'en supprimer
API - Aide en ligne	Marchands - V40	Permet d'afficher la documentation de l'API PaymentOrder V4.0 (menu "Documentation API / PaymentOrder V4.0")
	Cartes cadeau - V10	Permet d'afficher la documentation de l'API PrepayOrder V1.0 (menu "Documentation API / PrepayOrder V1.0")
	Cartes cadeau - V20	Permet d'afficher la documentation de l'API PrepayOrder V2.0 (menu "Documentation API / PrepayOrder V2.0")
	Management - V10	Permet d'afficher la documentation de l'API Management V1.0 ("Documentation API / Management V1.0")

Définition des droits

Niveau 1	Niveau 2	Explication du droit
Incidents	Création	Accès à la création d'un ticket de support (menu "Aide et support/Nouvelle demande")
	Suivi	Accès au suivi de mes tickets de support (menu "Aide et support/Suivre mes demandes")
Utilisateurs	Recherche & Consultation	Accès à la liste et au détail des utilisateurs de ma compagnie et des compagnies gérées (menu "Liste des utilisateurs")
Utilisateurs/Gestion	Création	Droit de création d'un utilisateur pour ma compagnie ou les compagnies gérées
	Modification	Droit de mise à jour d'un utilisateur de ma compagnie ou des compagnies gérées
	Activation / Désactivation	Droit d'activer ou de désactiver un utilisateur géré
	Modification des permissions	Droit de créer ou de modifier des permissions sur un utilisateur géré
	Réinitialisation du mot de passe	Droit de faire une demande de réinitialisation de mot de passe pour un utilisateur géré
Compagnies	Consultation	Accès à la liste et au détail des compagnies contrôlées par sa propre compagnie (menu "Compagnies")
Exports personnalisés	Recherche & Consultation	Accès à la liste des rapports spécifiques produits et au téléchargement s'il est possible (menu "Documents/Mes fichiers")
Opérations planifiées	Recherche	Accès à la liste, à la recherche et au détail des opérations de paiement planifiées dans le cadre des transactions (menu "Opérations planifiées")



Si vous voyez pas certains droits sur votre interface, c'est que votre configuration actuelle ne vous le permet pas. Vous pouvez demander plus d'informations à votre contact Thunes.

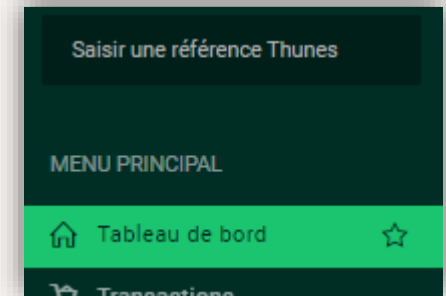
Si certains droits ne sont pas listés dans cette documentation, il peut s'agir de 2 cas de figure :

- De nouveaux droits qui doivent être ajoutés à la documentation
- D'anciennes droits obsolètes et qui seront retirés au fur et à mesure de l'interface.

Suivi des ventes

Tableau de bord

Le « Tableau de bord » vous permet d'avoir une vision d'ensemble de l'évolution des transactions



- Une fois arrivé sur cette page, il vous faut choisir un nom de marchand :
Vous pouvez aussi faire varier la période, par défaut, elle sera sur la dernière semaine

Tableau de bord

EUR ▼ Sélectionner un marchand ▼

26/10/2020 au 02/11/2020 dernière semaine dernier mois dernière année

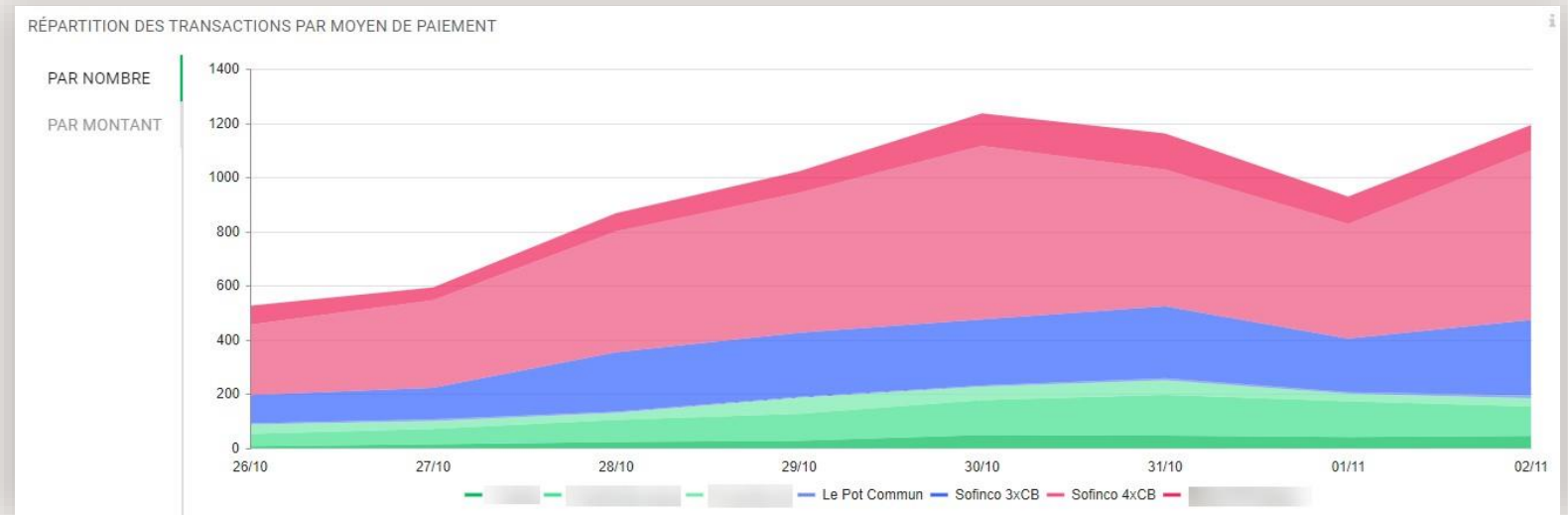
- Le premier grand bloc (ci-dessous) vous permet de voir le nombre de transactions, le montant global des transactions, ainsi que les montants réels débités et remboursés sur cette même période
Les chiffres entre parenthèses représentent l'évolution par rapport à la dernière période. Au survol, vous verrez aussi l'évolution par rapport à la même période l'année d'avant.

 736 (+25,38 %) NOMBRE DE TRANSACTIONS	 244 264,35 EUR (+20,06 %) MONTANT DES TRANSACTIONS	 207 732,48 EUR (+5,92 %) MONTANT DES DÉBITS	 14 991,30 EUR (-51,26 %) MONTANT DES REMBOURSEMENTS
---	--	---	---

Tableau de bord

Le bloc de répartition permet de voir sur la période l'évolution du nombre de transactions ou du montant des transactions sur les différents moyens de paiement.

- Les transactions abandonnées ne sont pas prises en comptes.
- On peut masquer ou afficher un moyen de paiement du graphique en cliquant dessus.



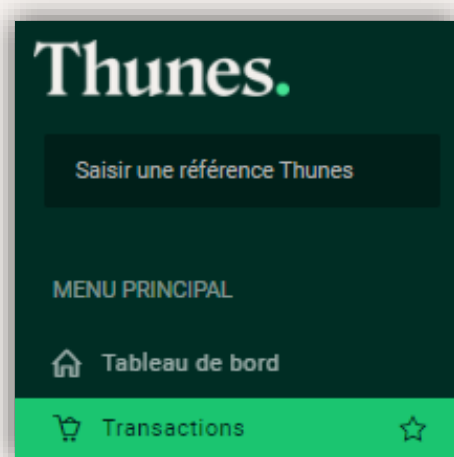
D'autres blocs d'informations sont affichés plus bas sur cette page, n'hésitez pas à vous référer à l'aide pour plus d'informations.

Suivi des transactions

Pour suivre les transactions, il faut tout d'abord vous rendre sur la page **liste des transactions**.

Vous arrivez ensuite sur la page liste et sera affichée la **liste des dernières transactions**

Liste des transactions



- Vous pouvez faire des recherches plus précises en utilisant le bloc « Filtres de recherche ».
- Si vous ne voyez pas tout de suite les filtres, vous pouvez cliquer sur le bouton **cacher les filtres** (1) en haut à droite pour les afficher
- Le bouton **choisir les filtres** (2) vous permet de choisir les filtres que vous souhaitez voir apparaître

Pour lancer une recherche cliquez sur le bouton

Rechercher

Statistiques

Sur la page liste des transactions vous avez la possibilité d'afficher un bloc de Statistiques :

Liste des transactions

Thunes.

Saisir une référence Thunes

MENU PRINCIPAL

[Tableau de bord](#)

[Transactions](#)

FILTRES DE RECHERCHE

Noms marchands

Pages de paiement

Dates

Statuts fonctionnels

22/03/2022 17:00

au

21/04/2022 17:00

Rechercher

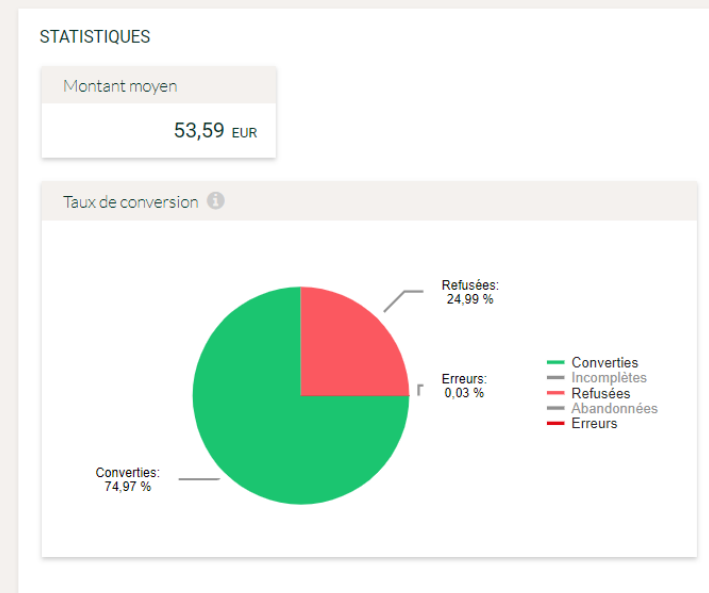
Choisir les filtres

Cacher les filtres

STATISTIQUES

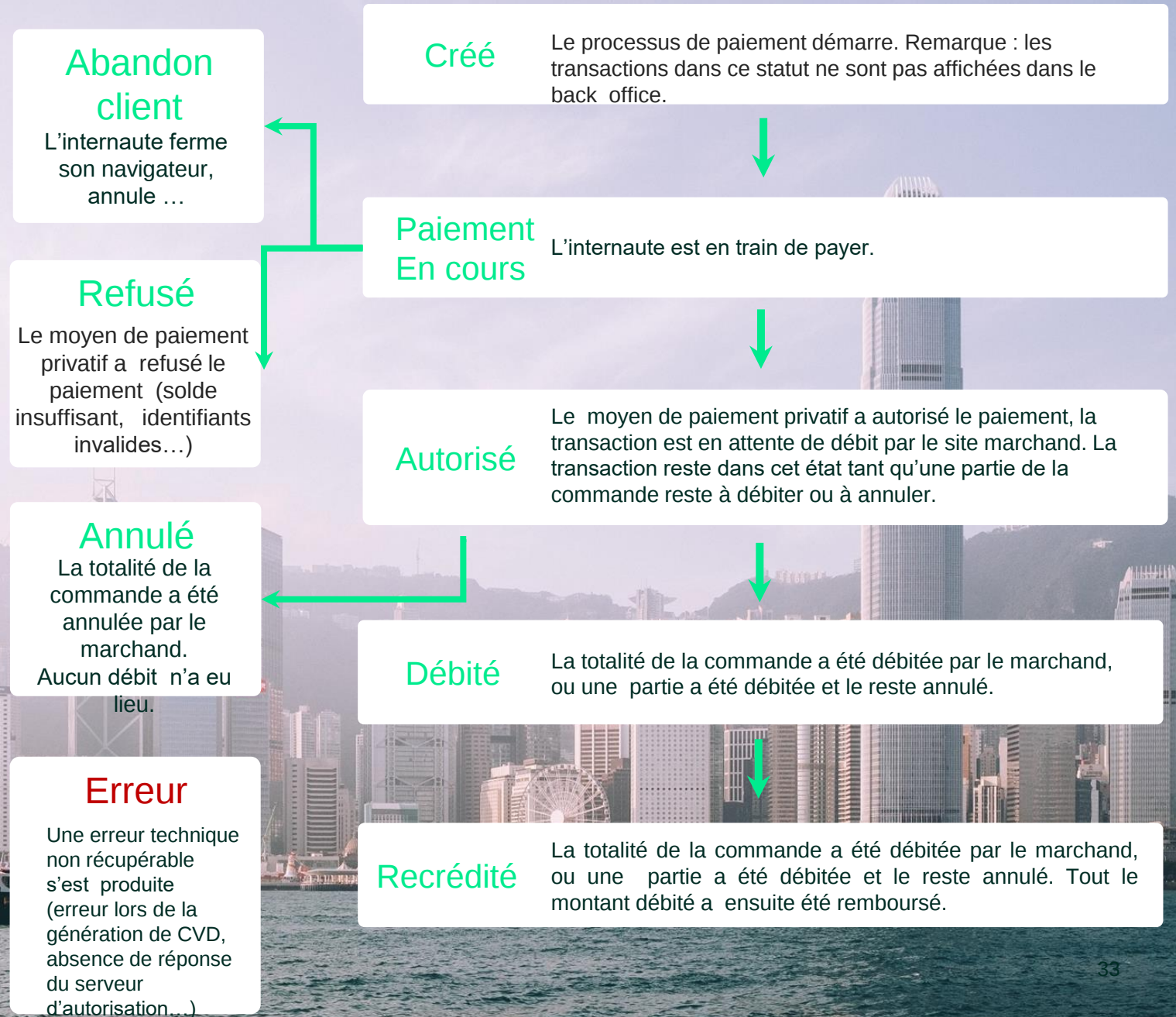
Afficher les statistiques

- En cliquant sur **afficher les statistiques**, vous avez des données relatives au **montant moyen** des transactions par devise ainsi qu'un graphique détaillant le **taux de conversion**



Rappel sur les statuts

Rappel sur le fonctionnement des statuts (un filtre de recherche existe sur ce champ)



Suivi des ventes

détail d'une transaction

Suivi des transactions

Le premier bloc permet d'avoir un aperçu rapide des points suivants :

Le montant de la transaction | Le montant global autorisé | Le montant global débité | Le montant global remboursé | Le montant annulé

Détails de la transaction : 456647999430 					 Débité (Closed)
MONTANT	AUTORISÉ 	DÉBITÉ  	REMBOURSÉ  	ANNULÉ 	
122,46 EUR	122,46 EUR	122,46 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
	 Voir les détails	 Voir les détails	 Voir les détails	 Voir les détails	



- Le  coloré en vert permet de savoir si l'opération a bien été validée par Thunes
- Le  coloré en vert permet de savoir si le montant « complet » indiqué a bien été reçu par l'acquéreur.
 - Si seulement une partie des fonds a été reçue par rapport à ce qui a été débité, l'icône ne sera pas colorée.

Présentation de la page d'une transaction

1. En cliquant sur le petit  , vous pourrez avoir plus d'informations
2. Vous pourrez voir en détail les montants demandés, validés en tant qu'opération et remisés c'est-à-dire reçus
 - Il y aura ensuite une ligne pour indiquer le statut entre le marchand et Thunes
 - Et à partir de la deuxième ligne, cela permet de comprendre les échanges entre Thunes et les moyens de paiement
3. Un bloc complémentaire éventuel peut être affiché en fonction de vos droits pour afficher le montant des commissions.

Détails de la transaction : 147852287417 

● Débité (Closed)

MONTANT	AUTORISÉ	DÉBITÉ	REMBOURSÉ	ANNULÉ
10,00 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
	 Voir les détails	 Masquer les détails	 Voir les détails	 Voir les détails

1

DÉBITS 2

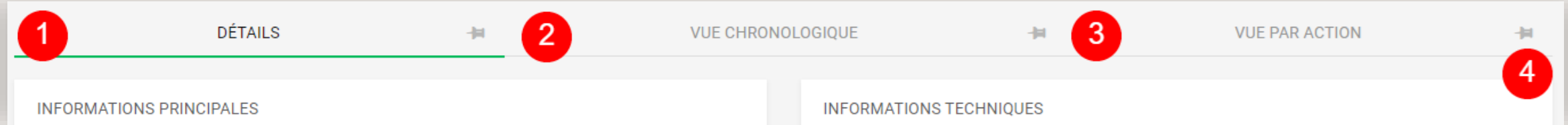
	DEMANDÉ ⓘ	VALIDÉ ⓘ	REMISÉ ⓘ
Demandé à Limonetik ⓘ	10,00 EUR	10,00 EUR	0,00 EUR
Carte Bancaire via	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
En cours de débit ⓘ	0,00 EUR		
Reste à débiter ⓘ	0,00 EUR		

3

Total des commissions

NOM DE LA COMMISSION	TOTAL DES COMMISSIONS	SUR LE TOTAL DES DÉBITS	COMPTE SOURCE	COMPTE CIBLE
Commission	2,00 EUR	10,00 EUR	Hotel test 2	Commission
Commission monétique	0,04 EUR	10,00 EUR	Hotel test 2	Commission monétique

Informations détaillées sur une transaction

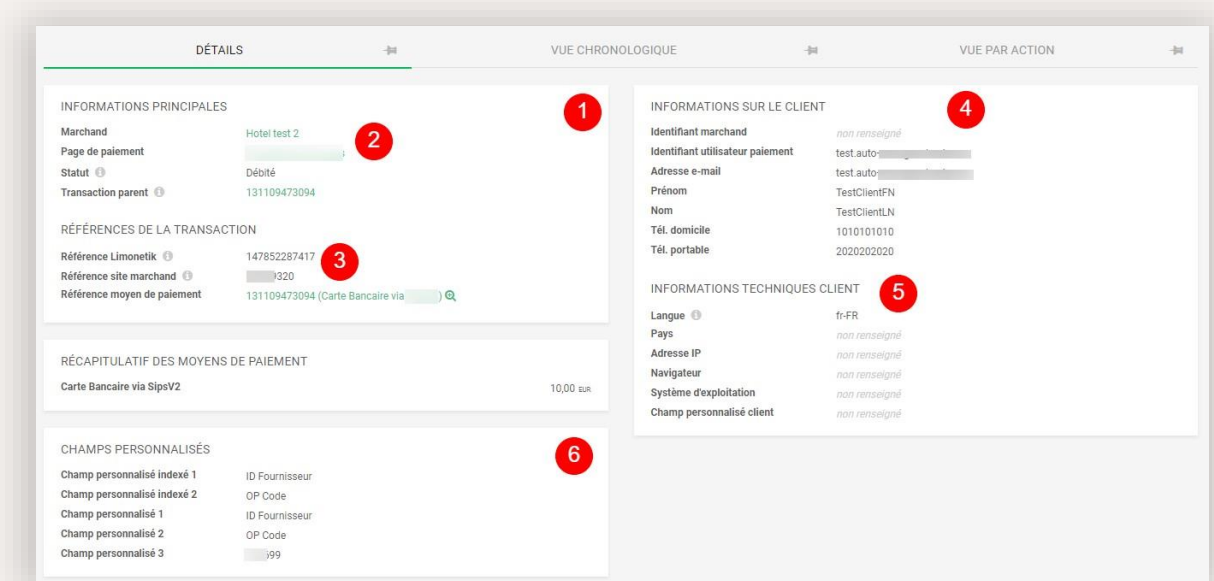


1. L'onglet « **Détail** » vous donne les informations générales associées à une transaction
2. L'onglet « **Vue Chronologique** » vous explique ce qu'il s'est passé pas à pas sur la transaction
3. L'onglet « **Vue par action** » vous explique ce qu'il s'est passé de manière très détaillée avec certains éléments techniques
 - Cette vue en particulier n'est disponible qu'avec certaines permissions accordées, notamment si vous avez un besoin d'investigations plus techniques sur la transaction.
4. L'icône  vous permet de faire un choix sur l'onglet par défaut que vous voulez voir en premier sur les pages « **détail de transaction** ». Une fois choisi, l'onglet aura alors cette icône :

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Détail »

1. Cette première zone récapitule les « **informations principales** » sur la transaction. Le bouton  permet de copier coller les informations.
2. On y trouve notamment le « **statut** » de la transaction.
3. On y trouve aussi toutes les « **références** » pouvant être utiles à une investigation/une recherche d'informations.
4. A droite, on retrouve les « **informations sur le client** » dont l'email par exemple.
5. Des informations complémentaires « **techniques** » sur le client sont aussi disponibles.



DÉTAILS | VUE CHRONOLOGIQUE | VUE PAR ACTION

INFORMATIONS PRINCIPALES

Marchand	Hotel test 2
Page de paiement	
Statut	Débité
Transaction parent	131109473094

RÉFÉRENCES DE LA TRANSACTION

Référence Limonetik	147852287417
Référence site marchand	7320
Référence moyen de paiement	131109473094 (Carte Bancaire via)

RÉCAPITULATIF DES MOYENS DE PAIEMENT

Carte Bancaire via SipsV2	10,00 eur
---------------------------	-----------

CHAMPS PERSONNALISÉS

Champ personnalisé indexé 1	ID Fournisseur
Champ personnalisé indexé 2	OP Code
Champ personnalisé 1	ID Fournisseur
Champ personnalisé 2	OP Code
Champ personnalisé 3	99

INFORMATIONS SUR LE CLIENT

Identifiant marchand	non renseigné
Identifiant utilisateur paiement	test auto
Adresse e-mail	test auto
Prénom	TestClientFN
Nom	TestClientLN
Tél. domicile	1010101010
Tél. portable	2020202020

INFORMATIONS TECHNIQUES CLIENT

Langue	fr-FR
Pays	non renseigné
Adresse IP	non renseigné
Navigateur	non renseigné
Système d'exploitation	non renseigné
Champ personnalisé client	non renseigné



Comme pour tous les onglets de cette page, certains éléments peuvent être masqués selon vos droits et permissions

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Cette page permet de voir les différentes actions sur une transaction dans l'ordre du déroulement des éléments. **Voici un exemple :**

Le premier élément est la
« **Création de la transaction** » →
dans le système. (date de
l'appel technique)

DÉTAILS

VUE CHRONOLOGIQUE

VUE PAR ACTION

EVÉNEMENTS

Choisir les colonnes

1

DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiement	Hotel test 2	Action marchand		✓
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation plateforme	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privee	Application d'une commission	2,00 EUR	●
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monetique	Application d'une commission	0,04 EUR	●

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Cette page permet de voir les différentes actions sur une transaction dans l'ordre du déroulement des éléments. **Voici un exemple :**

La « **phase de sélection des moyens de paiement** » correspond à la phase de paiement utilisateur qui démarre avec la saisie d'une ou plusieurs données de paiement.



DÉTAILS

VUE CHRONOLOGIQUE

VUE PAR ACTION

EVÉNEMENTS

Choisir les colonnes

1

DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiement	Hotel test 2	Action marchand		✓
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation plateforme	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privee	Application d'une commission	2,00 EUR	●
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monetique	Application d'une commission	0,04 EUR	●

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Cette page permet de voir les différentes actions sur une transaction dans l'ordre du déroulement des éléments. **Voici un exemple :**

Démarre ensuite la « **phase d'autorisation** » directement depuis le formulaire de paiement pour vérifier que l'utilisateur peut en effet effectuer son paiement.



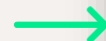
DÉTAILS							
VUE CHRONOLOGIQUE							
VUE PAR ACTION							
EVÉNEMENTS							
Chisir les colonnes							
DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT		
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiem...	Hotel test 2	Action marchand		✓		
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation platefo...	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privee	Application d'une commission	2,00 EUR	●		
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monetique	Application d'une commission	0,04 EUR	●		

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Cette page permet de voir les différentes actions sur une transaction dans l'ordre du déroulement des éléments. **Voici un exemple :**

Si tout se passe correctement, on arrive à la « **finalisation du paiement** » qui est la fin du paiement utilisateur.



DÉTAILS							
VUE CHRONOLOGIQUE							
VUE PAR ACTION							
EVÉNEMENTS							
Choir les colonnes							
DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT		
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiem...	Hotel test 2	Action marchand		✓		
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓		👁
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation platefo...	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓		
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓		👁
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privee	Application d'une commission	2,00 EUR	●		👁
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monetique	Application d'une commission	0,04 EUR	●		👁

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Cette page permet de voir les différentes actions sur une transaction dans l'ordre du déroulement des éléments. **Voici un exemple :**

DÉTAILS

VUE CHRONOLOGIQUE

VUE PAR ACTION

EVÉNEMENTS

Choisir les colonnes

1

DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiement	Hotel test 2	Action marchand		✓
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation plateforme	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privee	Application d'une commission	2,00 EUR	●
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monetique	Application d'une commission	0,04 EUR	●

La « **demande de débit** » arrive ensuite (soit automatiquement ou par appel technique selon les configurations.)

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Voici quelques précisions sur l'utilisation de cette page :

1. La colonne « **date** » indique la date à laquelle s'est produite l'évènement
2. La colonne « **évènement** » indique le titre de l'action effectuée.
3. La colonne « **informations complémentaires** » vient donner des informations liées à l'action (qui a fait l'appel, où il se déroule, un identifiant utile, etc...)
4. Le « **type de l'action** » permet de catégoriser les actions.
5. Le « **montant** » est le montant associé à l'action. Certaines actions sont génériques et n'ont pas de montant.
6. Le « **statut** » permet d'indiquer le déroulement de l'action et son statut en cours. Au survol, en cas d'erreur, vous aurez plus d'informations.

DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiement	Hotel test 2	Action marchand		✓
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation plateforme	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privée	Application d'une commission	2,00 EUR	●
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monétique	Application d'une commission	0,04 EUR	●

- L'icône ▼ à côté des colonnes vous permet d'afficher plus ou moins d'informations en choisissant quelles données vous voulez voir pour chaque colonne.
- L'icône ► à côté de chaque ligne permet d'avoir plus de détails sur une ligne (quand l'icône est gris foncé - disponible selon les droits)

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Liste des types (liste non exhaustive – pouvant être ajusté dans le futur / différente selon vos droits)

- **Action manuelle** : réalisation d'une action de rattrapage manuelle sur la transaction
- **Action marchand** : action initiée par le marchand ou jouée automatiquement par Thunes pour le marchand
- **Action auprès d'un moyen de paiement** : action initiée par Thunes vers un moyen de paiement
- **Noté comme « Non envoyé »** : on s'assure qu'on passe par toutes les étapes du paiement, mais à ce moment, l'envoi d'une information n'est pas nécessaire car déjà effectuée.
- **Ajout/Suppression d'un moyen de paiement** : ajout/suppression technique d'un moyen de paiement à la transaction
- **Commission** : application d'une commission ou d'un remboursement de commission
- **Création d'une transaction fille** : montage marketplace avec transaction incluant plusieurs vendeurs. Permet de faire les liens entre la transaction principale et les transactions des vendeurs.
- **Envoi d'email** : envoi d'un email lié à la transaction
- **Mouvement financier** : mouvement de fonds dans le système Thunes (pouvant être en attente de remise ou non)
- **Mouvement financier complémentaire** : Autre mouvement de fonds liés à la transaction.
- **Opération sans incidence chez le moyen de paiement** : action vide, mais permet de s'assurer qu'on passe bien par toutes les étapes du paiement
- **Réconciliation d'une remise** : association d'une réception de fonds avec la transaction dans le système Thunes

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Liste des évènements (liste non exhaustive – pouvant être ajusté dans le futur / différente selon vos droits)

- **Création de la transaction** : création technique de la transaction dans le système
- **Phase de sélection des moyens de paiement** : indique le démarrage du paiement
- **Ajout d'un moyen de paiement** : ajout technique d'un moyen de paiement à la transaction
- **Suppression d'un moyen de paiement** : suppression technique d'un moyen de paiement à la transaction
- **Démarrage de la phase d'autorisation plateforme** : démarrage de la phase d'autorisation et de vérification côté Thunes
- **Finalisation phase de paiement** : fin du paiement, de la saisie des informations de paiement, et des vérifications
- **Demande de débit** : Demande de débit effectuée par un marchand à Thunes (ou automatique)
 - **Demande de débit sur la garantie (idem que débit mais sur le moyen de paiement garantie – souvent automatique)**
- **Règlement débit** : Initiation du mouvement financier vers le compte du marchand dans le système Thunes
- **Validation d'un débit** : indique que le débit a été validé par le moyen de paiement via un journal (pas toujours présent)
- **Application d'une commission sur débit** : Application d'une commission liée au débit

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Liste des évènements (liste non exhaustive – pouvant être ajusté dans le futur / différente selon vos droits)

- **Demande de remboursement** : Demande de remboursement effectuée par un marchand à Thunes
- **Règlement remboursement** : Initiation du mouvement financier de remboursement depuis le compte marchand dans le système Thunes
- **Validation d'un remboursement** : indique que le recrédit a été validé par le moyen de paiement via un journal (pas toujours présent)
- **Application d'un remboursement de commission** : Remboursement d'une commission

- **Demande d'annulation** : Demande d'annulation effectuée par le marchand à Thunes (ou automatique)

- **Remise** : Réception de fonds en lien avec votre transaction
- **Réconciliation d'une remise** : Association de cette réception de fonds à votre transaction
- **Réconciliation d'une remise – commission** : Association d'une commission de moyen de paiement à cette transaction
- **Application d'une commission d'acquisition** : mouvement de commission lié à une commission de moyen de paiement
- **Remboursement d'une commission d'acquisition** : mouvement de commission lié à une commission de moyen de paiement

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue chronologique »

Liste des évènements (liste non exhaustive – pouvant être ajusté dans le futur / différente selon vos droits)

- **Création d'une action marchand planifiée** : Création d'une opération planifiée qui sera exécutée automatiquement tout de suite ou dans plusieurs jours
- **Demande de débit par une action marchand planifiée** : opération déclenchée automatiquement
- **Demande de remboursement par une action marchand planifiée** : opération déclenchée automatiquement

Certains évènements sont initiés par Thunes et peuvent être décorrélés des demandes marchands. Thunes gère la complexité des moyens de paiement n'acceptant pas certains cas de figure de cette manière. Cette vue est très avancée et n'est nécessaire que s'il y a un besoin technique fin.

- **Débit auprès du moyen de paiement** : indique la demande de débit de Thunes vers le moyen de paiement
- **Autorisation non envoyée à ce niveau (déjà traitée)** : veut dire que l'autorisation a déjà été faite sur une action plus tôt.
- **Débit non envoyé à niveau (déjà traitée)** : veut dire que le débit a été traité plus tôt.
- **Remboursement non envoyé à ce niveau (déjà traité ou à traiter)** : veut dire que le remboursement a été traité différemment.

Informations détaillées sur une transaction – Onglet « Vue chronologique »

Liste des statuts

**OK**

Indique qu'une opération s'est déroulée correctement par rapport à ce qui était attendu ou que celle-ci a été validée par Thunes

**En cours**

Action en cours de réalisation

**Externe**

Action qui attend une intervention d'un acteur extérieur pour aboutir (souvent une réponse côté moyen de paiement).
Thunes ne peut pas répondre directement et seul sur cette action.

**Annulé**

Action qui a été complètement annulée et qui n'a plus d'impact sur le paiement

Erreur

Déroulement en erreur.
Au survol de la pastille, vous pourrez voir le détail de l'erreur

(valable uniquement pour les types « Action auprès d'un moyen de paiement »)

Informations détaillées sur une transaction

Onglet « Vue par action »

La « **Vue par action** » affichera par défaut tous les éléments ce qui peut être beaucoup d'informations d'un seul coup d'où le fait de lui préférer la « **Vue chronologique** » pour une étude simple de transaction.

Quelques informations à savoir sur cette vue :

- On voit les actions réalisées par bloc (même contenu par ligne que pour la vue chronologique)
 - Ces blocs sont des étapes globales de paiement
 - La vue peut être un peu plus complexe à lire car il y a beaucoup d'informations sur ce qui se passe techniquement mais cela permet une étude fine.
- La disposition des lignes permet de comprendre quelle action est à l'origine d'une autre action
 - Vue hiérarchique des actions

DÉTAILS	VUE CHRONOLOGIQUE	VUE PAR ACTION
1 - CRÉATION DE LA TRANSACTION		
07/07/2021 17:59:30	Création de la transaction	Opération technique Hotel test 2 205,00 EUR ✓
2 - PHASE DE SÉLECTION DU/DES MOYENS DE PAIEMENT		
07/07/2021 17:59:30	Phase de sélection du/des moyens de paie...	Opération technique Hotel test 2 ✓ -
07/07/2021 17:59:31	↳ Ajout d'un moyen de paiement	Opération de paiement Carte Bancaire v 205,00 EUR ✓ -
3 - DÉMARRAGE DE LA PHASE D'AUTORISATION PLATEFORME		
07/07/2021 17:59:31	Démarrage de la phase d'autorisation platf...	Opération technique Hotel test 2 205,00 EUR ✓ -
07/07/2021 17:59:31	↳ Autorisation non envoyée à ce niveau (dé...	Opération de paiement Carte Bancaire via 205,00 EUR ✓ -
07/07/2021 17:59:31	↳ Finalisation de la phase de paiement	Opération de paiement Plateforme 205,00 EUR ✓ -
4 - DEMANDE DE DÉBIT		
07/07/2021 17:59:32	Demande de débit	Opération de paiement 205,00 EUR ✓ -
07/07/2021 17:59:32	↳ Débit non envoyé à ce niveau (déjà traité)	Opération de paiement Carte Bancaire via 205,00 EUR ✓ -
07/07/2021 17:59:32	↳ Règlement débit	Opération financière 205,00 EUR -
07/07/2021 17:59:32	↳ Application d'une commission sur débit	Opération financière Commission monétique 0,86 EUR -



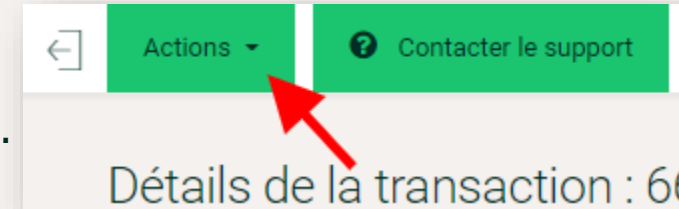
Vue non disponible pour tous

Informations détaillées sur une transaction

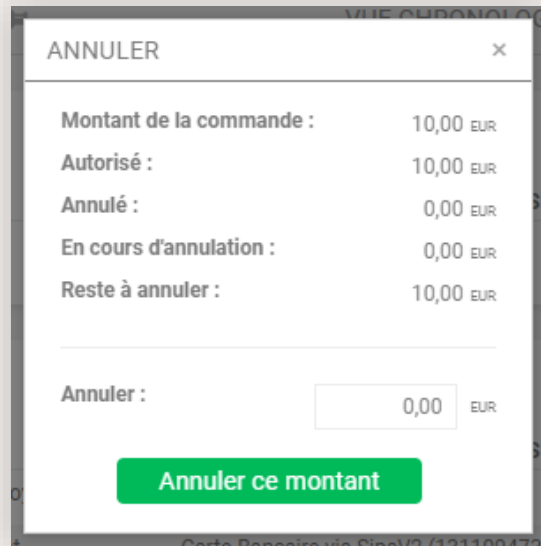
Action sur une transaction

Certaines **actions** sont directement disponibles sur une transaction.

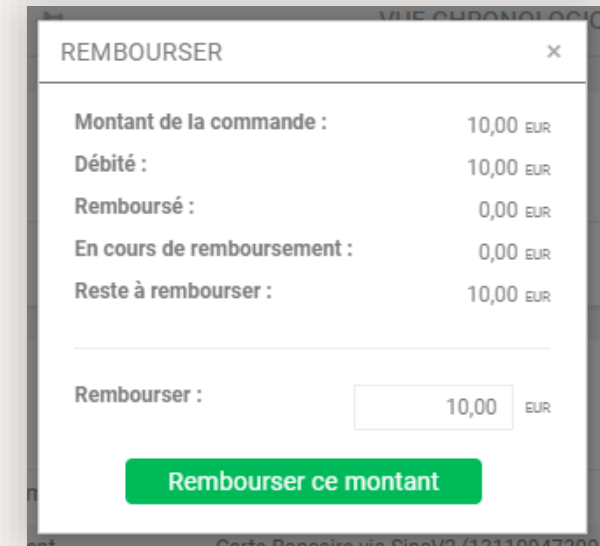
Parmi les actions disponibles, selon vos droits, vous pourrez :



Annuler
une transaction
(tout ou partiel)



Rembourser
une transaction
(tout ou partiel)



On vous informe de l'en-cours sur la transaction pour faire le meilleur choix de montant avant de faire l'action.

Informations détaillées sur une transaction

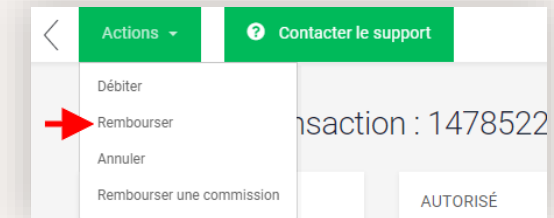
Action sur une transaction

Rembourser une transaction (Idem pour annuler)

Pour y accéder, aller sur le menu « **Actions** » puis sur « **Rembourser** »

Une pop-in va être affichée avec les informations suivantes :

- **Montant de la commande** : Montant total de la transaction sans prendre en compte les autorisations, débits, remboursements.
- **Débité** : Montant débité sur la transaction. On ne pourra rembourser qu'une partie d'un montant débité.
- **Remboursé** : Montant qui a déjà été remboursé et donc qui n'est plus remboursable à nouveau.
- **En cours de remboursement** : Remboursement en cours de traitement
- **Reste à rembourser** : C'est le montant total qu'on peut encore demander en remboursement sur la transaction. (Montant débité déduit du Montant déjà remboursé et du Montant en cours de remboursement)
- Enfin, le **champ « Rembourser »** vous permet de définir un montant qui sera au maximum celui indiqué dans « Reste à rembourser ». Cliquez ensuite sur « **Rembourser ce montant** »



Veuillez noter que cette action n'est possible que pour **une première demande** de remboursement sur une transaction.

Pour toute nouvelle demande de remboursement sur la même transaction, veuillez contacter notre service support.



Il est possible que la transaction ne se mette pas à jour instantanément. Vous devez alors rafraîchir la page pour voir la prise en compte de votre demande.

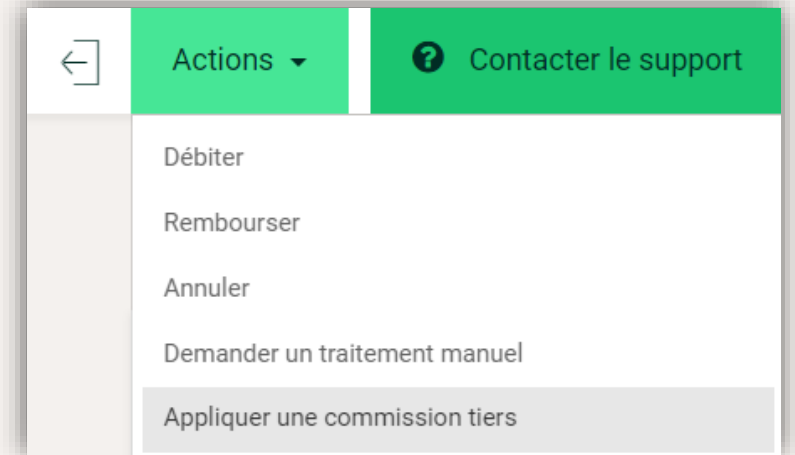
Informations détaillées sur une transaction

Action sur une transaction

Appliquer une commission tiers (dans une transaction)

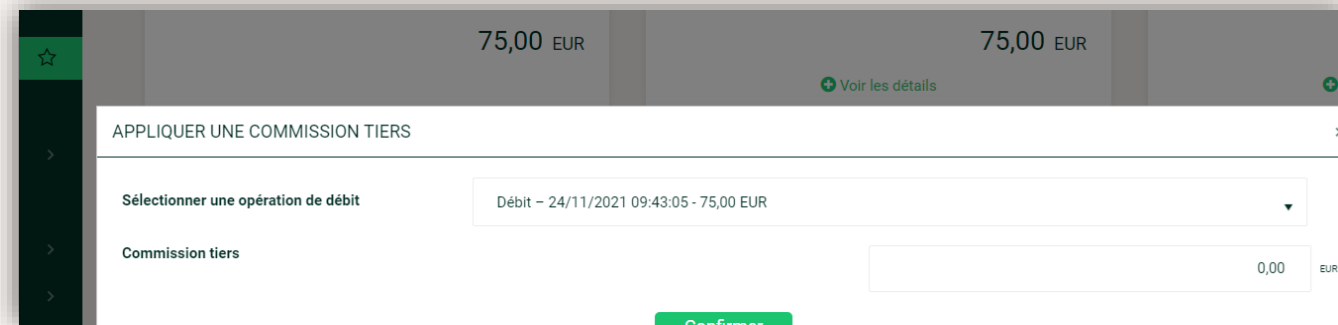
Cette action, disponible selon vos droits, vous permet de rendre tout ou partie d'une commission prélevée à un autre acteur.

Pour y accéder, aller sur le menu « **Actions** » puis sur « **Appliquer une commission tiers** »



Une pop-in va être affichée avec les informations suivantes :

- **Sélectionner une opération de débit:** Vous permet de choisir parmi les opérations de débits, où vous souhaitez appliquer une commissions
- **Commission tiers :** montant a insérer manuellement



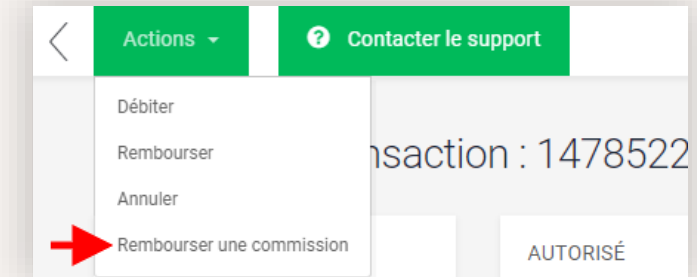
Informations détaillées sur une transaction

Action sur une transaction

Rembourser une commission (dans une transaction)

Cette action, disponible selon vos droits, vous permet de rendre tout ou partie d'une commission prélevée à un autre acteur.

Pour y accéder, aller sur le menu « **Actions** » puis sur « **Rembourser une commission** »



Une pop-in va être affichée avec les informations suivantes :

- **Sélectionner la commission à rattraper** : Vous permet de choisir parmi les commissions remboursables, celle que vous souhaitez rembourser.
- **Compte source pour le remboursement** : celui qui rembourse
- **Compte cible** : celui de l'acteur remboursé
- **Montant** : montant du remboursement, par défaut au montant de la commission initiale, mais modifiable.
- **Commentaire** : obligatoire pour préciser une raison.

A screenshot of a mobile application interface showing a pop-in form titled 'REMBOURSER UNE COMMISSION'. The form contains the following fields:

- 'Sélectionner une commission à rattraper' : A dropdown menu showing '28/02/2020 05:57:56 - Application d'une commission sur débit - 2,00 EUR'.
- 'Votre rattrapage' : A section header.
- 'Compte source du rattrapage' : A dropdown menu showing '999667714411 - Commissior'.
- 'Compte cible du rattrapage' : A dropdown menu showing '999751819871 - Hotel test 2'.
- 'Montant' : A text input field with '2,00' and a currency selector set to 'EUR'.
- 'Commentaire' : A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- A green 'Confirmer' button at the bottom right.

Informations détaillées sur une transaction - Support

Si vous avez **une question ou un problème** sur une transaction, vous pouvez **faire une demande directement** depuis la page de la transaction via le bouton « **Contacter le support** ».



Ce bouton vous permettra d'arriver sur la page de **demande de support** avec des **informations préremplies** pour faciliter notre intervention.

Il faudra juste **compléter votre demande** en dessous de « Ma question » et envoyer la demande.

Informations détaillées sur une transaction – Intervention Manuel

Détails de la transaction : 694584614853



Si vous voyez cette icône sur la commande, cela signifie qu'une **intervention manuelle** a été effectuée.

Cela peut être un rattrapage dû à un débit en erreur, un remboursement effectué par le service client suite à une demande de votre part.

Vous pouvez demander plus d'information à nos équipes de service client.

Suivi des ventes
Pour aller plus loin
Opérations planifiées

Gestion des opérations planifiées

Thunes peut **créer des opérations de débit/remboursement planifiés** dans certains cas.

On peut voir la création de ces opérations dans la « **Vue chronologique** » :

⏪

⏩

1

⏪

⏩

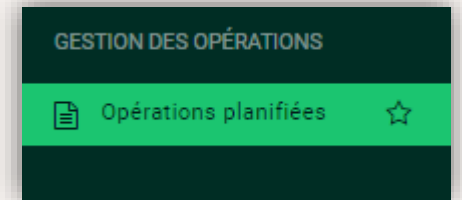
DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
01/09/2020 00:01:50	Création de la transaction		🛒 Action marchand	188,00 EUR	✓
01/09/2020 00:01:50	Création d'une action marchand planifiée	Plateforme	🕒 Action marchand planifiée	188,00 EUR	✓
01/09/2020 00:01:54	Phase de sélection du/des moyens de paiement		🛒 Action marchand		✓

01/09/2020 00:03:28	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	🛒 Action marchand	188,00 EUR	✓	👁
02/09/2020 07:30:14	Demande de débit par une action marchand ...		🕒 Action marchand planifiée	188,00 EUR	✓	👁

Gestion des opérations planifiées

En tant qu'utilisateur, on peut voir plus d'informations **sur ces opérations planifiées**

On a alors accès une **page liste** qui permet de voir les opérations effectuées ou à venir.



- Le filtre « **Date planifiée** » se base sur la date à laquelle doit se jouer le mouvement
- Le filtre « **Date de création** » se base sur la date de création de l'opération planifiée

Liste des opérations planifiées

RECHERCHE

Transaction

Statut

Date planifiée au

Chaosir les filtres Cachet les filtres

Chaosir les colonnes Export Excel (xlsx)

1 - 50 of 243961 items

IDENTIFIANT	TRANSACTION	MONTANT	STATUT	DATE PLANIFIÉE	DATE DE CRÉATION	EMAIL ACHETEUR
886	717	1 557,00 EUR	Validé	02/09/2020 00:00	01/09/2020 11:51	
01	593	506,49 EUR	Validé	02/09/2020 00:00	01/09/2020 00:00	

On peut ensuite cliquer et voir plus de détail sur l'opération, un lien vers la transaction sera présent dans la page détail.

Gestion des opérations planifiées

Annuler une opération planifiée

Dans le cas où le montant du solde souhaité est supérieur à ce qui a été enregistré et que vous souhaitez faire régler le client par un autre moyen, ou par exemple si le client a enregistré une carte qui va expirer, vous avez la possibilité d'**annuler le débit du solde**.

Toute opération planifiée de débit automatique du solde sera exécutée si elle n'est pas annulée

Tant qu'elle n'a pas été exécutée, **il est possible d'annuler une opération planifiée** de la façon suivante :

- Aller sur la page de la transaction concernée
- Cliquer en haut sur le bouton « **Action** » puis sur « **Annuler** »
- **La pop-in d'annulation** va alors s'ouvrir
- Le **montant maximum** est saisi par défaut, ce qui permettra de tout annuler.
- On retrouve aussi l'information dans le « **Reste à annuler** »

The screenshot shows a modal window titled 'ANNULER' with a close button (X) in the top right corner. It contains the following information:

Montant de la commande :	10,00 EUR
Autorisé :	10,00 EUR
Annulé :	0,00 EUR
En cours d'annulation :	0,00 EUR
Reste à annuler :	10,00 EUR

Below this table, there is a section for 'Annuler :' with a text input field containing '0,00' and 'EUR' as a suffix. At the bottom, there is a green button labeled 'Annuler ce montant'.

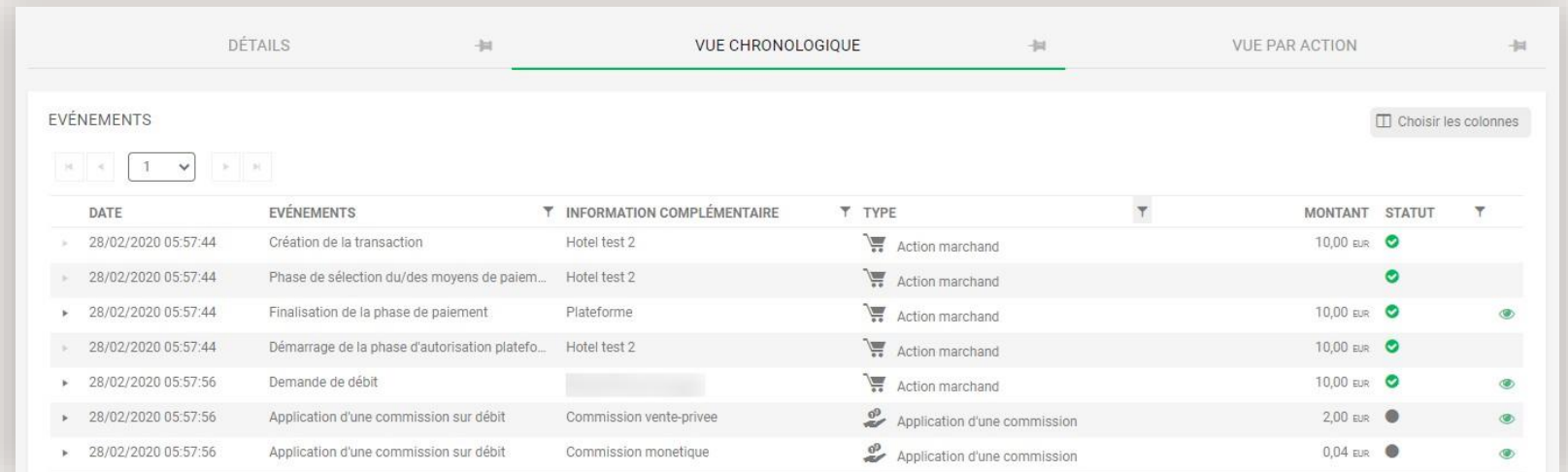
Suivi des ventes
Pour aller plus loin

Transactions multi-moyen
de paiement (ex : eCV)

Transactions multi-moyen de paiement (utilisateurs avec vue avancée uniquement)

Sur la « **Vue chronologique** », on ne peut pas différencier directement les différents moyens de paiement utilisés.

L'important, ce sont les appels faits à Thunes qui doivent être OK.



The screenshot shows a web interface with three tabs: 'DÉTAILS', 'VUE CHRONOLOGIQUE' (selected), and 'VUE PAR ACTION'. Below the tabs is a table titled 'EVÉNEMENTS'. The table has columns: DATE, EVÉNEMENTS, INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, TYPE, MONTANT, and STATUT. There are also navigation controls at the top of the table, including a dropdown menu showing '1' and a 'Choisir les colonnes' button.

DATE	EVÉNEMENTS	INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	TYPE	MONTANT	STATUT
28/02/2020 05:57:44	Création de la transaction	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Phase de sélection du/des moyens de paiem...	Hotel test 2	Action marchand		✓
28/02/2020 05:57:44	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:44	Démarrage de la phase d'autorisation platefo...	Hotel test 2	Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Demande de débit		Action marchand	10,00 EUR	✓
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission vente-privée	Application d'une commission	2,00 EUR	●
28/02/2020 05:57:56	Application d'une commission sur débit	Commission monétique	Application d'une commission	0,04 EUR	●

Si l'utilisateur a les droits, il peut aller plus loin :

- Afficher plus de lignes en sélectionnant plus de type via l'icône ▼
- Aller sur la « vue par Action » qui affichera tout directement (slide suivant)

Transactions multi-moyen de paiement (utilisateurs avec vue avancée uniquement)

1 - CRÉATION DE LA TRANSACTION						
DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	TYPE	MONTANT	STATUT	
02/03/2020 22:30:09	Création de la transaction		🛒 Action marchand	693,70 EUR	✓	
2 - PHASE DE SÉLECTION DU/DES MOYENS DE PAIEMENT						
DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	TYPE	MONTANT	STATUT	
02/03/2020 22:36:44	Phase de sélection du/des moyens de paie...		🛒 Action marchand		✓	
02/03/2020 22:36:44	Autorisation auprès du moyen de paiement	E-Cheque Vacances	💳 Action auprès d'un moyen de paieme...	300,00 EUR	✓	
02/03/2020 22:36:45	Autorisation auprès du moyen de paiement	Carte Bancaire via Paybox	💳 Action auprès d'un moyen de paieme...	393,70 EUR	✓	
3 - DÉMARRAGE DE LA PHASE D'AUTORISATION PLATEFORME						
DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	TYPE	MONTANT	STATUT	
02/03/2020 22:39:36	Démarrage de la phase d'autorisation plate...		🛒 Action marchand	693,70 EUR	✓	
02/03/2020 22:39:36	Débit auprès du moyen de paiement	E-Cheque Vacances	💳 Action auprès d'un moyen de paieme...	300,00 EUR	✓	
02/03/2020 22:39:37	Débit auprès du moyen de paiement	Carte Bancaire	💳 Action auprès d'un moyen de paieme...	393,70 EUR	✓	
02/03/2020 22:39:38	Finalisation de la phase de paiement	Plateforme	🛒 Action marchand	693,70 EUR	✓	
4 - DEMANDE DE DÉBIT						
DATE	ÉVÉNEMENTS	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	TYPE	MONTANT	STATUT	
03/03/2020 03:16:52	Demande de débit	Paybox	🛒 Action marchand	693,70 EUR	✓	
03/03/2020 03:16:52	Débit non envoyé à ce niveau (déjà traité)	E-Cheque Vacances	⚙️ Opération sans incidence chez le mo...	300,00 EUR	✓	
03/03/2020 03:16:52	Débit non envoyé à ce niveau (déjà traité)	Carte Bancaire	⚙️ Opération sans incidence chez le mo...	393,70 EUR	✓	

Ajout et autorisation de :

- 300 euros en eCV
- 393,70 euros en CB

Thunes fait l'autorisation au près des moyens de paiement à ce niveau

Débts auprès des MP

- 300 euros en eCV
- 393,70 euros en CB

Débit Thunes

pour valider les transfert de fonds dans le système Thunes

Relevé de compte et virement

Accès à votre relevé de compte

Accès via le menu « **Compte** »

- Solde à date** : C'est le solde réellement validé par le système au moment de la consultation. (reçu par la banque acquéreur)
- Solde disponible** : C'est le solde disponible pour un virement sortant par exemple.
Il est différent du solde à date car certains fonds peuvent être provisionnés pour d'autres actions et en attente.
- Solde en attente** : Ce sont des fonds qui n'ont pas encore été reçus ou validés par le système.
- Comptabilisés** : Onglet qui affiche toutes les lignes de comptes validées par le système.
- En attente** : Onglet qui affiche toutes les lignes de comptes en attente de validation ou réconciliation.
- Cette icône vous permet d'accéder à la **transaction** directement liée à ce mouvement.
- Date de validation** : Date à laquelle les fonds sont disponibles

Voir les détails du compte Virement

Alertes (0) Langue Garance Lequ...

Comptes

HOTEL TEST - 910620188454 - EUR - SFPMEI

1 Solde du compte à date 0,00 EUR
2 Solde disponible 0,00 EUR
3 En attente de validation/réconciliation 0,00 EUR
Identifiant externe 910620188454

RECHERCHE Choisir les filtres Afficher les filtres

OPÉRATIONS Choisir les colonnes Export Excel (xlsx)

4 COMPTABILISÉES EN ATTENTE 5

Page 1 de 1 50 éléments par page Afficher les éléments 1 - 7 sur 7

7 DATE DE VALIDATION	LIBELLÉ	COMPTE DE CONTREPARTIE	DÉBIT	CRÉDIT 6
03/02/2020 17:41	Transfer-Out #968616136437 - VP120641152-VP120123993 - IT28R0103001001000001408279	Funds receipt EUR SFPMEI VPV (SFPMEI)	-217,55 EUR	
31/12/2019 07:03	Charge operation fees Vente-Privée Voyages - POId=770917882888	Commission vente-privée	-30,00 EUR	
31/12/2019 07:03	Charge operation fees Limonetik - POId=770917882888	Commission monétique	-0,70 EUR	
31/12/2019 07:01	Charge operation settlement - POId=770917882888 - VISA	Funds receipt EUR SFPMEI VPV (SFPMEI)		+200,00 EUR
23/12/2019 07:03	Charge operation fees Vente-Privée Voyages - POId=806195578926	Commission vente-privée	-8,55 EUR	
23/12/2019 07:03	Charge operation fees Limonetik - POId=806195578926	Commission monétique	-0,20 EUR	
23/12/2019 07:01	Charge operation settlement - POId=806195578926 - MASTERCARD	Funds receipt EUR SFPMEI VPV (SFPMEI)		+57,00 EUR

Page 1 de 1 50 éléments par page Afficher les éléments 1 - 7 sur 7



Si vous avez plusieurs comptes, vous aurez une page liste avant la page de relevé de compte. L'icône suivante vous permet alors d'accéder au relevé.

Le « solde technique » qui existait avant a été remplacé. Il correspond en fait au solde à date + tout ce qui est en attente. Ces montants ont été différenciés pour mieux refléter la réalité.

Effectuer un virement ponctuel / virement sortant

Pour effectuer un **virement ponctuel**, rendez-vous dans « **Virements** » et « **Effectuer un virement** »

1. Choisissez le **compte source**, qui est forcément un compte sur lequel vous avez des droits dans le système
Le solde disponible pour le virement est indiqué dans la liste
2. Choisissez le **compte cible**, qui peut être un autre compte du système (selon vos droits) ou un IBAN (compte externe)
En faisant un virement vers un IBAN, cela déclenchera un reversement d'argent sur votre compte
3. Indiquer le **montant souhaité** pour le virement (dans la devise des comptes)
Le montant maximum indiqué peut être déduit de la commission qui sera appliquée sur la demande de virement
4. Indiquer le **libellé** du virement (conditionné par des règles de saisie – visible via l'icône i)

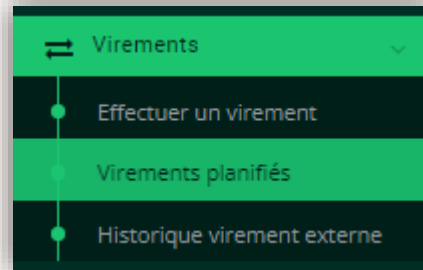


Attention, en fonction de votre roulement, il peut être préférable de laisser des fonds sur vos comptes pour ne pas bloquer des remboursements.

Effectuer un virement planifié / régulier

Un **virement planifié** est un **virement régulier** effectué vers votre compte externe selon des règles définies.

- Pour créer un virement planifié, il faut d'abord se rendre dans le bon menu
« **Virements planifiés** »



- Il faut ensuite cliquer sur le bouton d'action « **Créer** » en haut de page



- Vous pouvez ensuite créer votre **virement planifié**
 - Renseigner le **compte source** et le **compte externe** cible
 - Précisez une **périodicité** de demande
Tous les jours
Tous les mois à un jour précis
 - Précisez un seuil
Si votre solde est inférieur au seuil, aucun virement ne se
 - Précisez le libellé de votre virement régulier
 - Enregistrer ce virement régulier

Création d'un virement planifié

1 Compte source *

2 Compte cible *

3 Périodicité ⓘ *

4 Seuil ⓘ *

5 Libellé ⓘ *

Une fois par mois tous les 1 du mois

0,00 GBP

© 2022 Thunes Ltd. All rights reserved.

- Retrouverez tous les virements sortants effectués dans le menu « **Historique virement externe** »

Suivi financier

La génération d'export

Il est possible de demander un export pour différents **types de documents**

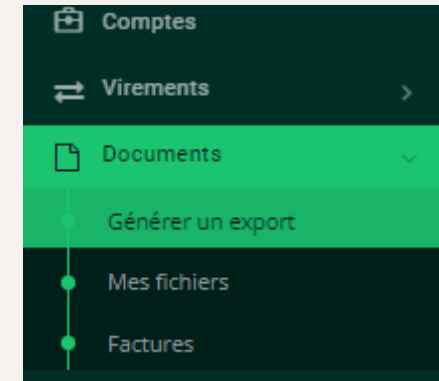
- Export des **transactions**
- Export des **opérations**
- Export de **relevé de compte**

Ces exports se font tous **sur un mois** en utilisant le back-office. Une fois l'export demandé, un lien sera envoyé par email pour le télécharger.

1. Vous choisissez d'abord le **type de fichier**
2. Précisez **l'email** sur lequel recevoir le lien de téléchargement
3. Vous choisissez ensuite la **période** voulue
4. Enfin vous précisez les **données** que vous souhaitez exporter



Les exports ne sont accessibles que pour une durée limitée indiquée dans l'email reçu.



Générer un export

Type de fichier	1	Relevé de compte
Email destinataire ⓘ	2	superadmin@limonetikdev.com
Mois	3	novembre 2020
Compagnie	4	Choisir une compagnie
Compte		Choisir un compte
<button>Demander la génération</button>		

La génération d'export

précisions export relevé de compte

Vous pouvez visualiser les différents types de crédits et débits sur votre compte de paiement :

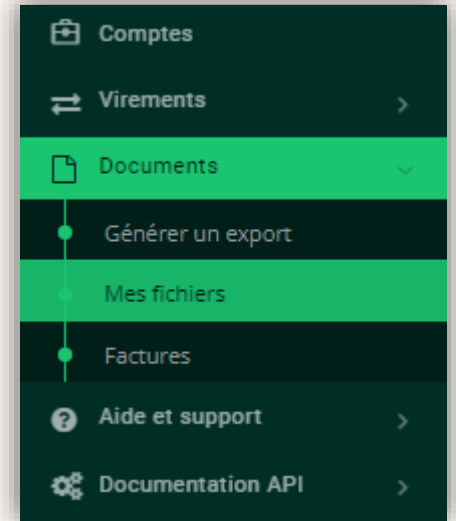
- **Transaction et Commissions:**
 - Règlement débit – POId=123456789000 – CB : crédit sur votre compte de paiement du montant total de la réservation.
Le POId correspond à la référence Thunes pour la transaction.
 - Commission sur débit - POId=123456789000 : débit sur votre compte de paiement de la commission due à la marketplace pour la réservation.
 - Commission sur débit Thunes - POId=123456789000 : débit sur votre compte de paiement de la commission due à Thunes pour la transaction.
- **Recrédit d'une transaction :**
 - Règlement recrédit - POId=123456789000 – CB : débit sur votre compte du montant recrédité.
- **Virement sortant :**
 - Virement sortant N°XXXXXXX – libellé virement – FR76 : débit sur votre compte de paiement pour le virement de trésorerie vers le compte bancaire dont vous nous avez fourni le RIB. Le montant du virement dépend du solde disponible sur votre compte et du pied de compte (voir page suivante).

Les exports générés de manière régulière

Ces exports sont générés suite à une configuration Thunes, on peut ensuite les retrouver dans la section « **Mes fichiers** »

1. Choisissez le type de rapport souhaité : par exemple « rapport de réconciliation » ou bien le nom du fichier
2. Vous pouvez ensuite le télécharger avec l'icône 

D'autres types de rapport peuvent être disponibles selon vos choix.
Ils ne sont pas tous téléchargeables directement, certains étant fournis par FTP, SFTP, email, etc...



Mes fichiers

FILTRES DE RECHERCHE

Compagnie: Hotel test

Type: Rapport de réconciliation 1

Date de début: 03/10/2020 au 03/11/2020

Date de fin: au

Choisir les filtres | Cacher les filtres

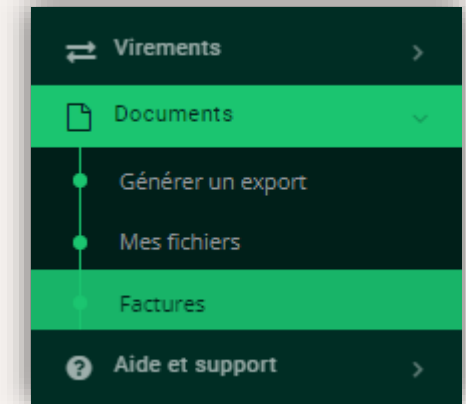
1 - 50 of 62 items

COMPAGNIE	NOM FICHIER	TYPE	BATCH	STATUT	DATE DE CRÉATIO...	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN	
Hotel test	LimonetikReconciliationFile_9998...	Rapport de réconciliation	GenerateReconciliationReport	OK	03/11/2020 10:00	02/11/2020 00:00	02/11/2020 23:59	2
Hotel test	LimonetikReconciliationFile_9994...	Rapport de réconciliation	GenerateReconciliationReport	OK	03/11/2020 10:00	02/11/2020 00:00	02/11/2020 23:59	

Choisir les colonnes

Les factures

Vous pouvez retrouver vos factures disponibles en téléchargement sur le back-office.



Comme précédemment pour les fichiers, il vous suffit de cliquer sur l'icône de téléchargement pour télécharger la facture.

Liste des factures

FILTRES DE RECHERCHE

Compagnie

Date de facturation 06/11/2019 au 04/11/2020

Choisir les filtres Cachier les filtres

NOM	DATE DE FACTURATI...
Facture de novembr 16.pdf	03/11/2020
Facture de novembr 13.pdf	01/11/2020
Facture de octobre : pdf	31/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octobre : pdf	27/10/2020
Facture de octemb 81.pdf	30/09/2020
Facture de octemb 80.pdf	30/09/2020

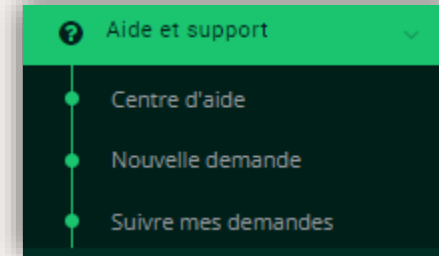
Choisir les colonnes

Demande de support

Se connecter à l'outil de ticketing Thunes

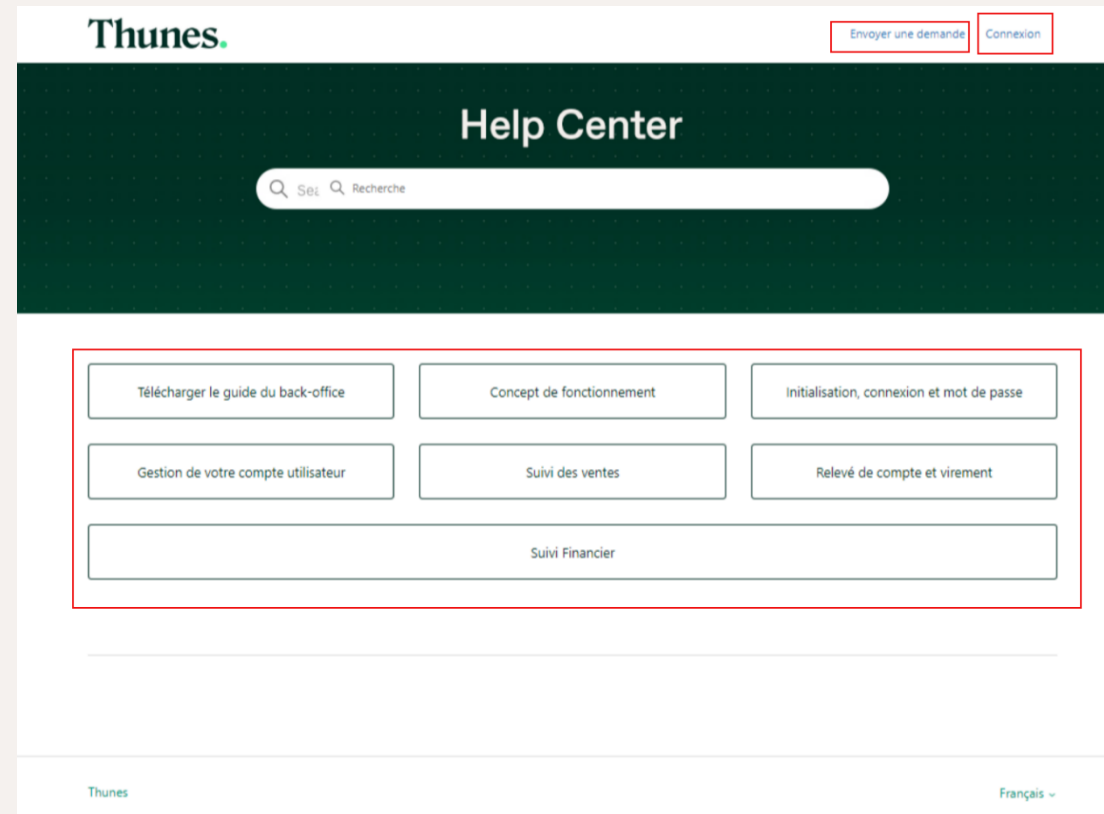
Deux possibilités pour vous connecter :

- Cliquer sur lien <https://thunes.zendesk.com/hc/fr>
- Depuis votre compte Back-Office, choisir '**Suivre mes demandes**' dans le menu '**Aide et Support**'



La page qui s'ouvre vous permet de :

- consulter notre *Centre d'aide*
- vous connecter à votre compte



Se connecter à l'outil de ticketing Thunes

Cliquer sur **Connexion** en haut à droite de l'écran

Choisir **Mot de passe oublié** et indiquer votre adresse e-mail

Le message suivant s'affiche à l'écran

Envoyer une demande Connexion

Recherche

Se connecter à Thunes Support

E-mail

Mot de passe

Connexion

Je suis un agent

Mot de passe oublié

Nouveau sur Thunes Support ? Inscription

Nous avez-vous envoyé un e-mail ? Obtenir un mot de passe

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe d'assistance par e-mail, vous êtes déjà enregistré mais vous n'avez probablement pas encore de mot de passe.

Envoyer une demande Connexion

Recherche

Donnez-moi un nouveau mot de passe

Pour réinitialiser votre mot de passe pour <https://thunes.zendesk.com>, saisissez votre adresse e-mail et nous vous enverrons un message contenant les instructions.

E-mail

Envoyer

Annuler

Consultez votre e-mail pour récupérer un lien de réinitialisation

Si vous ne trouvez pas l'e-mail dans votre boîte de réception, vérifiez votre dossier spam.

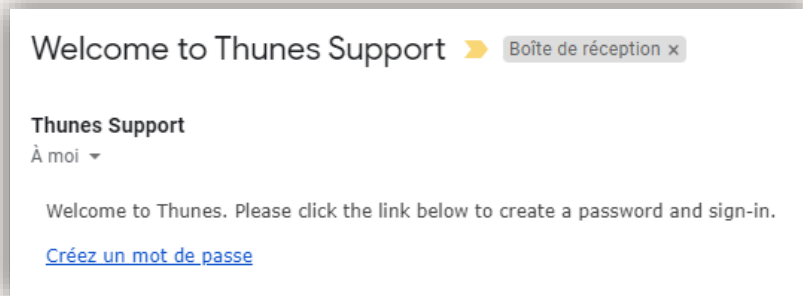
Si vous n'avez pas de compte, vous ne recevrez pas d'e-mail. Inscrivez-vous .

Fermer

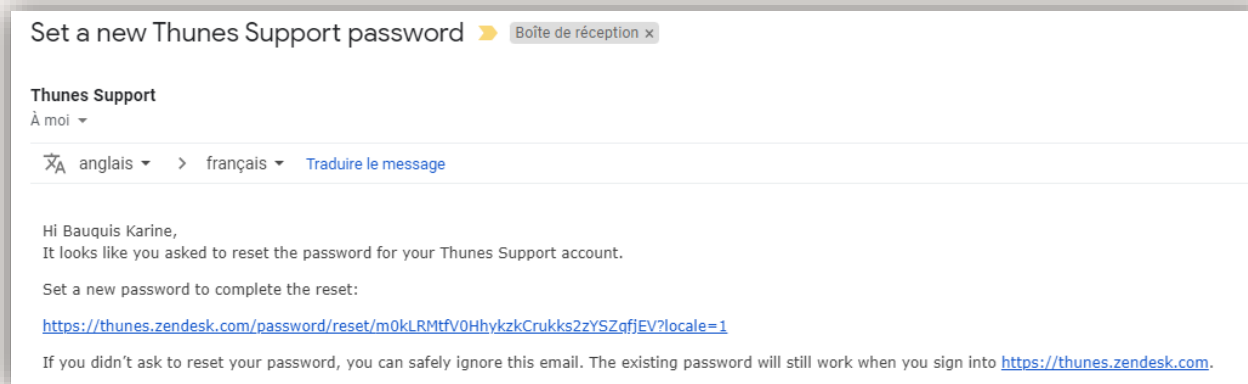
Se connecter à l'outil de ticketing Thunes

Ouvrir l'e-mail que vous avez reçu sur votre messagerie et suivre les indications.

- Si c'est la première fois que vous vous connectez à notre outil, vous devrez **créer un mot de passe**



- Si vous aviez déjà accès à notre outil, il suffira de **changer votre mot de passe**

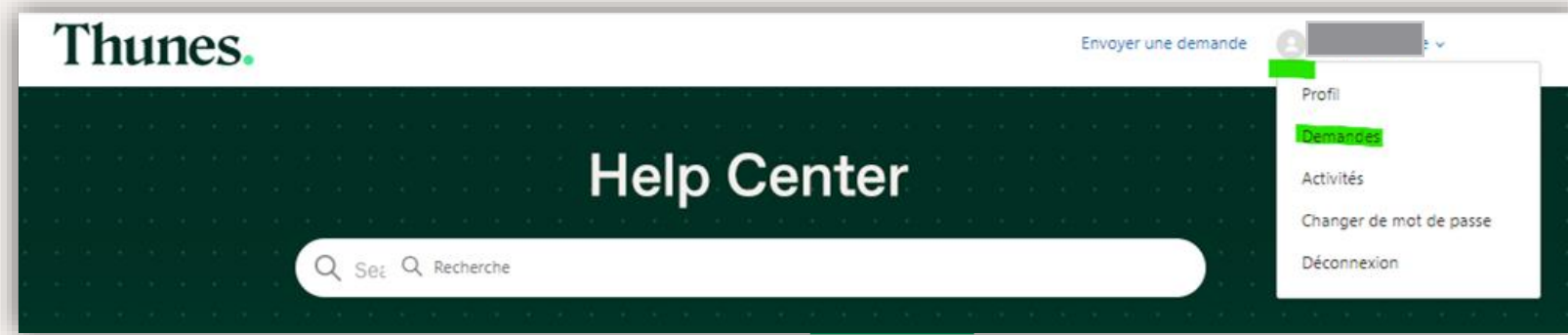
A screenshot of the Thunes password creation form. The form is titled "Choisissez votre mot de passe secret". It includes instructions: "Vous utiliserez ce mot de passe pour vous connecter à Thunes Support." Below this are two input fields: "Votre nom" and "Mot de passe". Below the "Mot de passe" field, there are four bullet points listing password requirements: "doit avoir au moins 5 caractères", "doit contenir moins de 128 caractères", and "doit être différent de l'adresse e-mail". At the bottom of the form is a blue button labeled "Définir le mot de passe".

Suivre et gérer vos demandes de support

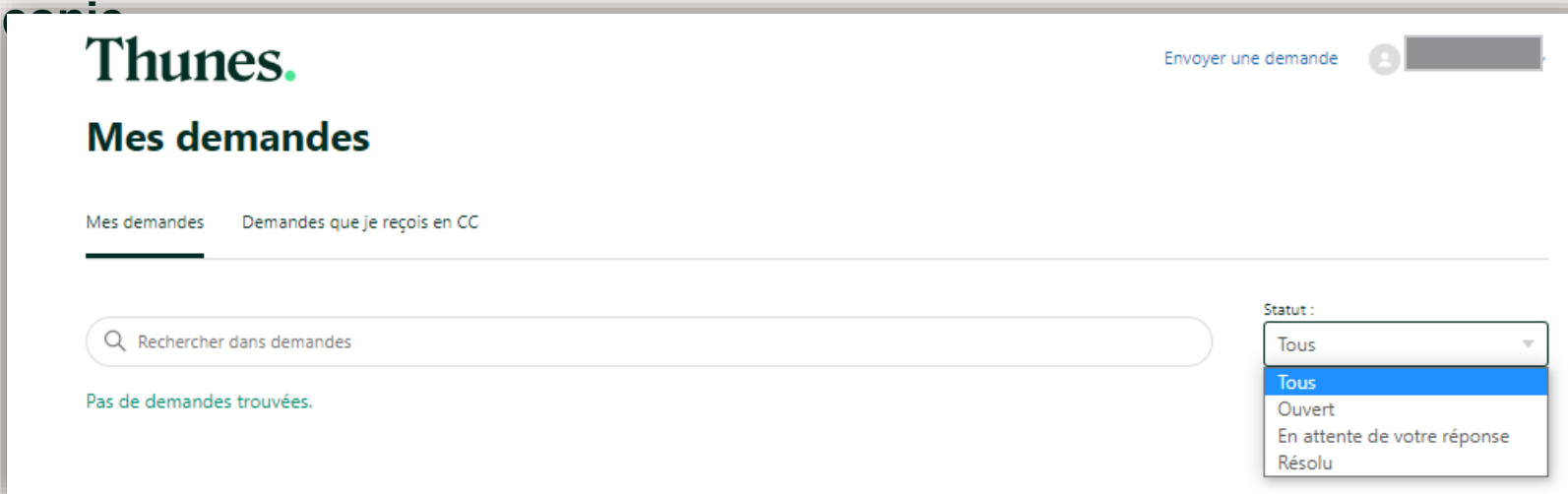
T.

Cliquer sur vos **prénom et nom** en haut à droite

Sélectionner **'Demandes'**



Visualiser vos demandes ou les demandes pour lesquelles vous êtes en



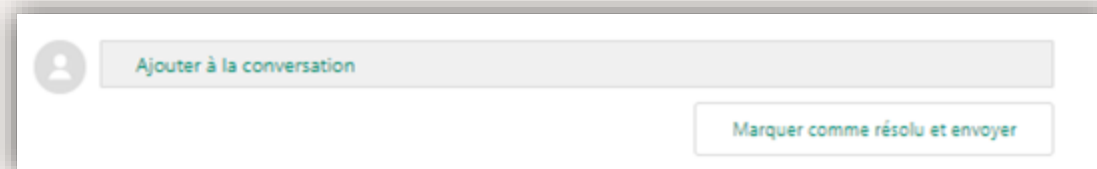
Choisir le statut des demandes

Suivre et gérer vos demandes de support

T.

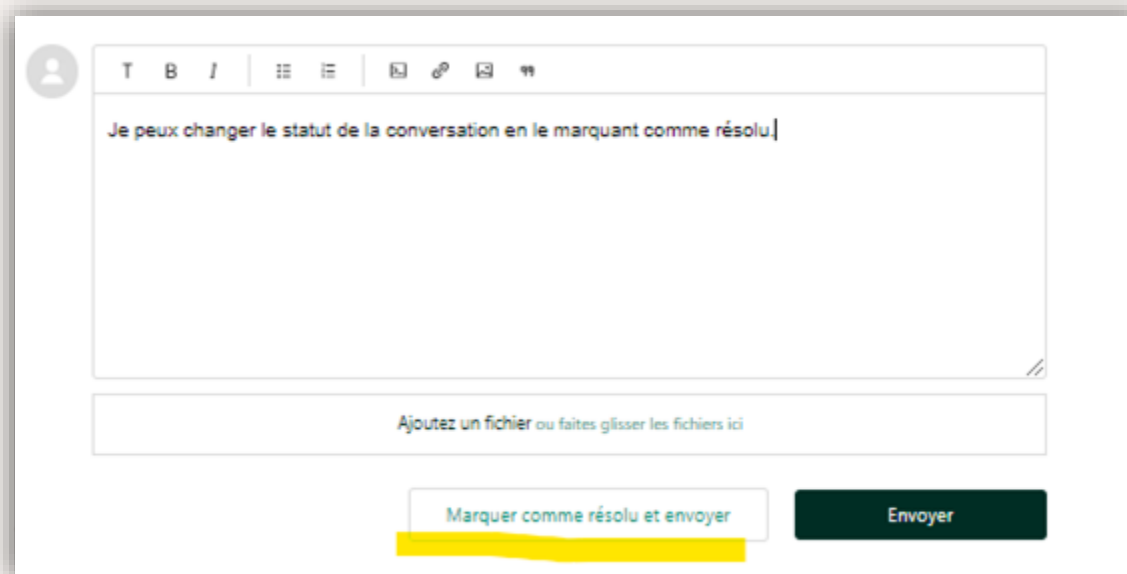
Répondre sur la conversation

En cliquant sur '**Ajouter à la conversation**'

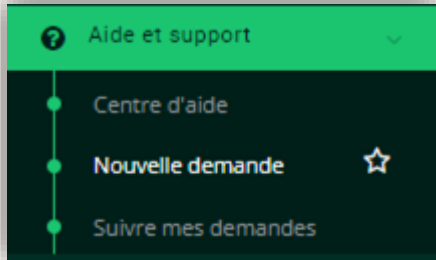


Passer vos demandes au statut '**résolu**'

En cliquant sur '**Marquer comme résolu et envoyer**' si vous considérez que l'agent de Thunes a résolu votre demande



Comment signaler un incident / poser une question ?



Via le Menu Aide et support en cliquant sur **Nouvelle demande**,

Vous serez redirigé vers un formulaire pré-rempli.

Vous pouvez aussi envoyer un email à *support@thunes.com*

A screenshot of a web form titled 'Envoyer une demande'. The form fields are as follows: 'Adresse e-mail' with the value 'garance.lequeur@limonetik.com'; 'Je souhaite contacter (valeur facultative)' with a dropdown menu showing 'Thunes Collections (Limonetik)'; 'Quel est le sujet de votre demande?' with a dropdown menu showing '-'; 'Sujet' with an empty text field; 'Description' with a rich text editor containing bold, italic, and list icons, and a large text area; 'Niveau d'Impact (valeur facultative)' with a dropdown menu showing '-'; and 'Pièces jointes (valeur facultative)' with a file upload area. At the bottom is a green 'Envoyer' button. Small text below the description field reads: 'Saisissez les détails de votre demande. Un membre de notre équipe d'assistance répondra dans les plus brefs délais.' Another small text below the impact field reads: 'Veuillez sélectionner l'impact de ce sujet sur votre entreprise.'

Thunes.

Merci.

Avril 2023

This document is strictly private, confidential and personal to its recipients and should not be copied, distributed or reproduced in whole or in part, nor passed to any third party without the express permission of Thunes.