

## **Document d'Information:** **Statement électronique pour Commerçants**

Dans le but d'améliorer la qualité de son service, Atos Worldline est heureux de vous proposer un relevé électronique de votre activité baptisé « statement électronique » ou « e-Statement ».

### De quoi s'agit-il ?

Le e-Statement est un document électronique qui vous est envoyé par Atos Worldline par l'entremise du courrier électronique ou e-mail. Cet envoi abouti directement dans une boîte aux lettres électronique que vous nous aurez préalablement renseigné. Pour des raisons évidentes de sécurité, les numéros de cartes figurants dans ce relevé sont partiellement masqués.

### Un e-Statement pour quoi faire ?

Le e-Statement, vous permettra de réconcilier extrêmement aisément d'une part les transactions Visa et MasterCard enregistrées dans votre commerce, envoyées pour traitement chez Atos Worldline et, d'autre part, les paiements réalisés par Atos Worldline sur votre compte en banque.

L'avantage principal du e-Statement réside dans son caractère électronique. En effet, vous pourrez aisément l'importer dans votre système de gestion afin de réaliser une réconciliation automatique des paiements reçus de Atos Worldline.

Il est important de noter que ce e-Statement reprend l'évolution de votre activité commerciale au niveau transactionnel. Néanmoins, par une manipulation aisée, le calcul de divers types de totaux est tout à fait possible.

### Que dois-je faire techniquement afin de recevoir un e-Statement ?

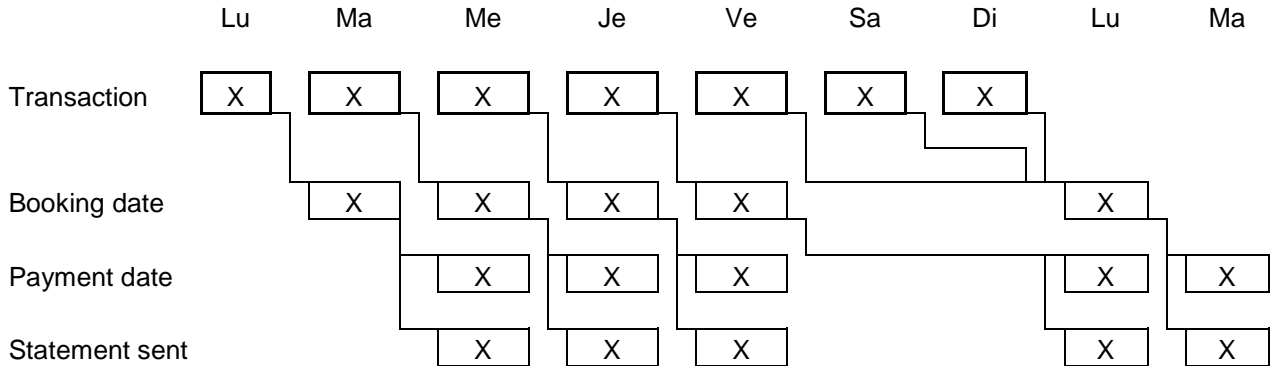
Rien ou presque. Vous devez être certain que votre logiciel de courrier électronique (Outlook, Lotus ou autre) est capable de lire le langage informatique S-Mime. En principe, il s'agit d'un standard qui est supporté par plus de 95% des logiciels de courrier électronique présents sur le marché.

### Quand vais-je recevoir mon e-Statement ?

Avec un rythme de production normal et sans tenir compte des vacances, jours fériés, congés légaux et bank holidays, la règle générale consiste à dire que l'envoi des e-Statements suit le rythme des paiements. Par exemple, les transactions envoyées à Atos Worldline le lundi (transaction date) seront traitées le mardi (booking date) et envoyées pour paiement le mercredi (payment date). Ce qui revient à dire que le rythme des paiements évolue à une vitesse de jour j+2.

En ce qui concerne les week-ends, les transactions du vendredi, samedi et dimanche sont traitées le lundi et payées le mardi. Le e-Statement envoyé le mardi reprend donc l'activité des trois jours en questions.

Le schéma ci-dessous reprend en détail le rythme d'envoi des e-Statements. L'envoi comme tel se déroule tout au long de la journée.

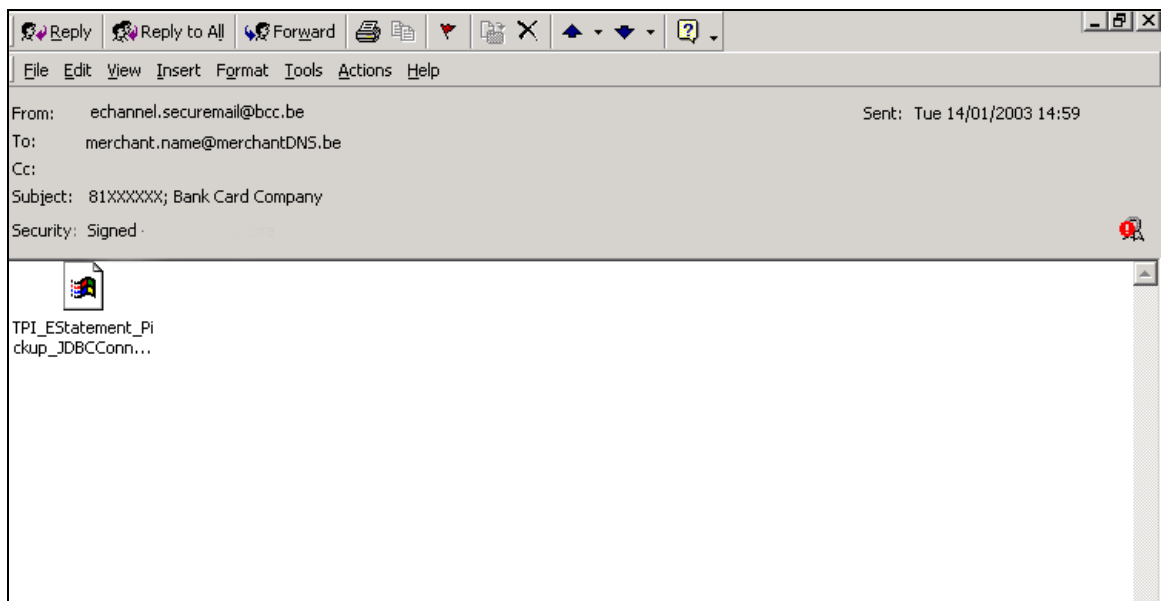


### A quoi ressemble l'envoi d'un e-Statement ?

Les e-Statements sont donc envoyés par e-mail. L'adresse de réception est communiquée par le commerçant. Il faut savoir que les e-Statements reflètent l'activité des « merchants » dans l'arborescence de Atos Worldline. Ce qui correspond au niveau administratif repris sur votre contrat et dont le code commence par « 81... ou 82... ». Dès lors, tous les points de vente et terminaux repris sous ce « 81... ou 82... » figureront dans le fichier.

A chaque « 81... ou 82... » correspond une et une seule adresse e-mail. Par contre une adresse e-mail peut recevoir différents e-Statements reprenant chaque fois un autre « 81... ou 82... ». Dès lors, si pour des soucis de circulation d'information vous souhaitez que différentes personnes soient informées de l'arrivée de ces e-Statements, nous vous invitons à créer et à nous renseigner une boîte aux lettres électronique dite « fonctionnelle » qui est par essence accessible à un groupe de personnes que vous définirez.

Concrètement, l'illustration ci-après donne un exemple de mail. Dans le sujet vous voyez qu'est mentionné ce fameux « 81... ou 82... ».



### Que contient le fichier e-Statement ?

Typiquement, le fichier repris en pièce jointe (« attachment ») portera un intitulé comparable à " TPI\_Estatement\_2012080119012781xxxxx.dat ".

Il s'agit d'un fichier de type csv (« comma separated value»). Cela veut dire qu'il s'agit d'un fichier qui reprend une série d'informations séparées par un caractère défini. L'illustration ci-dessous donne un exemple de ce à quoi ressemble le fichier brut.

```

81000001010978000;00000000;00;0015; ;F;563;0;00000000;00000000;EUR;20030418;EUR; ;0000;
T (POS 01 - MACHINE 01) ; ; ;000123456789 ;20;
; ; 001,00000000;20030417;E; 000000000000327,000; 000000000000277,917; 000000000000049,083
00000103BL;5400*****8196 ; ; ;
978000;00000000;06; ;TR;F;563;0;84000001;16000001;EUR;20030418;EUR;9780406;28041424952;
; ; ;00000000;000000;
1,00000000;00000000; ; 000000000000456,260; 000000000000402,396; 000000000000053,864; 000000000000;
; ***** ; ; ;
000;06; ;TR;F;563;0;84000002;16000002;EUR;20030418;EUR;9780496;28041399472; ; ;
; ; ;00000000;00000000;
0030417;B; 000000000000069,360; 000000000000062,417; 000000000000006,943; 000000000000062,417;
** ; ; ;081000001030;
;TR;F;596;0;84000001;16000001;EUR;20030418;EUR;9780406;000000000000; ; ;
; ; ;00000000;00000000; ; ; 00;
000000000000061,290; 000000000000052,090; 000000000000009,200; 000000000000052,090; 000001037;
; ; ;081000001030978004;00000;
84000001;16000001;EUR;20030418;EUR;9780406;28041427512; ; ;
; ; ;000123456789 ;20030417;20030417; 010,01; 015,01; 001,00000000;0;
65,000; 000000000000055,244; 000000000000009,757; 000000000000055,244; 00000108FR;4356*****;
; ; ;081000001030978004;00000000;06; ; ;
00002;EUR;20030418;EUR;9780496;28041402082; ; ;
; ; ;00000000;00000000; ; ; ; 001,00000000;20030417;B; 0;

```

Différentes informations sont reprises dans ce fichier. Le tableau ci-dessous en donne le nom la longueur et, pour certaines d'entre elles, les valeurs possibles.

Field	Length	Position	Description	Remarks
RT3	9(8)	1 - 8	Root number (81...or 82...	Payment level Reference nbr.
CDBR	9(2)	9 - 10	Brand code	01: MasterCard/Maestro 03: Visa/Vpay/Visa Electron
CDCUR	9(4)	11 - 14	Currency Code ISO	978: EUR
SBACT1	9(2)	15 - 16	Sub account	default 00
CKDIACT4	9(1)	17	Check digit	
FILLER	X	18		
DTP	9(8)	19 - 26	Processing date	
FILLER	X	27		
TYPREC2	9(2)	28 - 29	Record type (0, 1, 2, 3, 4, 6, 9)	0: Merchant Total 1: Journal Entry (Dispute Data) 2: Shop Total 3: Terminal Total 4: Batch Total 6: Transaction detail 9: Unconform Sales
FILLER	X	30		
NBPAG1	9(4)	31 - 34	Number of pages	
FILEER	X	35		
STDSC	X(2)	36 - 37	Statement Description	TR "transaction" or BT "batch"
FILLER	X	38		
CDLNG3	X(1)	39	Code langue (N, F, D, E)	
FILLER	X	40		
NBPAYME1	9(3)	41 - 43	Merchant payment number	
FILLER	X	44		
SBPAYNB	9(1)	45	Sub payment number	
FILLER	X	46		
RTESPS	9(8)	47 - 54	Point of sale number (Shop ID)	
FILLER	X	55		
NBMAC	9(8)	56 - 63	Terminal number	
FILLER	X	64		
ABRCUR1	X(3)	65 - 67	Currency	
FILLER	X	68		
DTPAYME	9(8)	69 - 76	Payment date ME	
FILLER	X	77		
CURTRX	X(3)	78 - 80	Transaction currency	EUR, USD
FILLER	X	81		
NBMEDLV2	9(7)	82 - 88	Number delevry ES	Batch ID backoffice
FILLER	X	89		
REFTRX	9(11)	90 - 100	AWL Transaction reference	(internal use)
FILLER	X	101		
CDRSTNCF	X(3)	102 -104	Reason Code Unconform sales	
FILLER	X	105		
ADR1	X(40)	106 - 145	Point of Sales Name	
FILLER	X	146		
ADR2	X(40)	147 - 186	Not used	
FILLER	X	187		

Field	Length	Position	Description	Remarks
NBBK2	X(19)	188 - 206	Bank account number	
FILLER	X	207		
DTSAR	9(8)	208 - 215	Start date	
FILLER	X	216		
DTEND	9(8)	217 - 224	End date	
FILLER	X	225		
CMRAT	S9(3)V9(2)	226 - 232	COMMISSION RATE 1	
FILLER	X	233		
CMRAT2	S9(3)V9(2)	234 - 240	COMMISSION RATE 2	
FILLER	X	241		
DLVRAT	S9(3)V9(8)	242 - 254	Currency rate	
FILLER	X	255		
DTPUR	9(8)	256 - 263	Transaction date	
FILLER	X	264		
SWRAT	X	265	E: Foreign Card B: Belgium Back Card	
FILLER	X	266		
AMTTRX	S9(14)V9(3)	267 - 285	Bruto Amount	
FILLER	X	286		
AMNET	S9(14)V9(3)	287 - 305	Net Amout	
FILLER	X	306		
AMTCM	S9(14)V9(3)	307 - 325	Commission Amount	
FILLER	X	326		
AMTPAY	S9(14)V9(3)	327 - 345	Payment Amout	
FILLER	X	346		
REFME	X(15)	347 - 361	Merchant Transaction Reference	
FILLER	X	362		
NBCRD	X(19)	363 - 381	Card number	
FILLER	X	382		
TXTDVL	X(40)	383 - 422	Payment Intervention Reference	
FILLER	X	423		
DSCTNCF	X(30)	424 - 453	Non Conf. text	

Que puis-je faire pour exploiter au mieux mon e-Statement ?

Afin d'exploiter au mieux votre e-Statement, deux scénarios s'offrent à vous. Le premier consiste à utiliser le fichier brut tel que décrit plus haut. A vous de définir et appliquer les traitements et manipulations que vous souhaitez lui appliquer.

Atos Worldline vous offre une autre possibilité ; elle constitue le deuxième scénario. Afin de mieux vous servir, nos informaticiens ont construit une « macros », c'est-à-dire un petit programme informatique en Excel pour PC qui vous permet d'automatiser le traitement de l'information brute envoyée par Atos Worldline.

Cette macro vous permet d'obtenir un fichier de type « excel » qui nomme les colonnes et qui reprend l'information la plus pertinente. Il est bon de rappeler que vous disposez toujours du fichier brut. Les champs repris sont : **Merchant** (sub field root du NBACT), **POS** (RTESPS), **UID** (NBMAC), **Merchant Name** (ADR1), **Type of record** (TYPREC2), **Purchase Date** (DTPUR), **Payment date** (DTPAYME), **Remise** (NBMEDLV2), **Ticket Nbr** (REFTRX), **Reference 2** (REFME), **Transaction Currency** (CURTRX), **Amount Paid** (AMTPAY), **Brut Amount** (AMTTRX), **Com. Amount** (AMTCM), **Net Amount** (AMTNET), **Card Number** (NBCRD), **Brand** (sub field brand du NBACT), **Type of Card** (SWRAT), **Non Conf. Code** (CDRSTNCF), **Non Conf. Text** (DSCTNCF), **Start Date** (DTSAR), **End Date** (DTEND), **Rate BB** (CMRAT1), **Rate EB** (COMRAT2), **Merchant Curr.** (ABRCUR1), **Conversion rate** (DLVRAT), **Nbr of Payment** (NBPAYME), **Sub Payment Nbr** (SBPAYNB), **Bank Account Nbr** (NBBK2).

Merchant	POS	UID	Merchant Name	Type Of Record	Purchase Date	Payment Date	Brand	Card Number	Amount Paid	Bruto Amount	Com. Amount	Net Amount	Trans. Curr	Type Of Card	Remise
81000001	00000000	00000000	TESTMERCHANT	Merchant Total	00000000	20030418	MC	*****	1000,521	1149,45	148,929	1000,521	EUR		
81000001	84000001	00000000	TESTMERCHANT (POS 01)	Pos Total	00000000	20030418	MC	*****	598,125	693,19	95,065	598,125	EUR		
81000001	84000001	16000001	TESTMERCHANT (POS 01 - MA	Mach. Total	00000000	20030418	MC	*****	598,125	693,19	95,065	598,125	EUR		
81000001	84000001	16000001		Remise Total	00000000	20030418	MC	*****	598,125	693,19	95,065	598,125	EUR		9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5130*****8171	277,917	327	49,083	277,917	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5329*****2099	34,854	41,01	6,156	34,854	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5400*****8196	69,199	81,42	12,221	69,199	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5405*****3877	41,739	49,11	7,371	41,739	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5410*****8311	12,749	15	2,252	12,749	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****2709	55,632	61,82	6,188	55,632	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****0203	24,297	27	2,703	24,297	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****0101	55,209	61,35	6,141	55,209	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****7505	26,529	29,48	2,951	26,529	EUR	B	9780406
81000001	84000002	00000000	TESTMERCHANT	Pos Total	00000000	20030418	MC	*****	402,396	456,26	53,864	402,396	EUR		
81000001	84000002	16000002	TESTMERCHANT (POS 02)	Mach. Total	00000000	20030418	MC	*****	402,396	456,26	53,864	402,396	EUR		
81000001	84000002	16000002		Remise Total	00000000	20030418	MC	*****	402,396	456,26	53,864	402,396	EUR		9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5390*****0379	12,749	15	2,252	12,749	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5404*****2110	186,902	102,25	15,348	186,902	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5407*****8460	12,749	15	2,252	12,749	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****0354	26,848	31,59	4,742	26,848	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****6414	18,574	20,64	2,066	18,574	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****9506	77,463	86,08	8,617	77,463	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****7900	62,417	69,36	6,943	62,417	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	MC	5413*****4609	104,694	116,34	11,646	104,694	EUR	B	9780496
81000001	00000000	00000000	TESTMERCHANT	Merchant Total	00000000	20030418	VI	*****	757,607	868,27	110,663	757,607	EUR		
81000001	84000001	00000000	TESTMERCHANT (POS 01)	Pos Total	00000000	20030418	VI	*****	400,761	458,97	58,209	400,761	EUR		
81000001	84000001	16000001	TESTMERCHANT (POS 01 - MA	Mach. Total	00000000	20030418	VI	*****	400,761	458,97	58,209	400,761	EUR		
81000001	84000001	16000001		Remise Total	00000000	20030418	VI	*****	400,761	458,97	58,209	400,761	EUR		9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4021*****7827	20,143	23,7	3,557	20,143	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4090*****2714	30,452	35,83	5,378	30,452	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4217*****6648	105,813	124,5	18,687	105,813	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4493*****5288	52,09	61,29	9,2	52,09	EUR	E	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3016	13,499	15	1,502	13,499	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****4019	75,493	83,89	8,397	75,493	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3013	22,614	25,13	2,516	22,614	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3019	20,617	22,91	2,293	20,617	EUR	B	9780406
81000001	84000001	16000001		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****4013	60,041	66,72	6,679	60,041	EUR	B	9780406
81000001	84000002	00000000	TESTMERCHANT	Pos Total	00000000	20030418	VI	*****	356,846	409,3	52,454	356,846	EUR		
81000001	84000002	16000002	TESTMERCHANT (POS 02)	Mach. Total	00000000	20030418	VI	*****	356,846	409,3	52,454	356,846	EUR		
81000001	84000002	16000002		Remise Total	00000000	20030418	VI	*****	356,846	409,3	52,454	356,846	EUR		9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4356*****2888	55,244	65	9,757	55,244	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4388*****3251	30,358	35,72	5,362	30,358	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4428*****7084	192,444	108,77	16,326	192,444	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4500*****6232	17,151	20,18	3,029	17,151	EUR	E	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3018	32,27	35,86	3,59	32,27	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****2013	28,194	31,33	3,136	28,194	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3011	20,014	22,24	2,226	20,014	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****2024	64,028	71,15	7,122	64,028	EUR	B	9780496
81000001	84000002	16000002		Trx	20030417	20030418	VI	4506*****3010	17,143	19,05	1,907	17,143	EUR	B	9780496

Ticket Number	Ref 2	Non Conf. Code	Non Conf. test	Start Date	End Date	Rate BE	Rate EE	Merchant Curr.	Conversion Rate	Nbr Of Paym	Sub Payment N	Bank Account Nbr
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
28041424872	00000108JIB			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424912	00000108EL			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424922	00000103EL			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424932	00000108H6			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424942	00000104Q4			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424952	00000103QM			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424962	00000106Y6			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424972	000001058E			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041424982	00000103EP			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 563	0	000123456789
28041399452	00000108J5			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399462	0000010380			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399472	000001030P			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399482	000001038E			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399492	00000107ZR			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399502	00000106OH			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399512	000001051F			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
28041399522	00000103NZ			00000000	00000000			EUR		1 563	0	
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
28041427382	00000108S4			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427392	00000107GL			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427402	00000105D1			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427462	000001037V			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427472	00000105EX			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427482	0000010557			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427492	000001031Z			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427502	00000103M5			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041427512	000001071Z			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
00000000000				20030417	20030417	10,01	15,01	EUR		1 596	0	000123456789
28041402032	00000108FR			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402042	00000107B0			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402052	00000105EW			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402062	00000103FK			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402072	00000103U4			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402082	000001049P			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402092	00000108RZ			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402102	0000010319			00000000	00000000			EUR		1 596	0	
28041402112	00000105W1			00000000	00000000			EUR		1 596	0	

L'illustration ci-dessus donne un exemple du résultat de la macro décrite plus haut.

Cette macro (e-Statement.xls) peut vous être fournie par e-mail ou être téléchargée sur notre site web : [www.atosworldline.be/fr/estatement](http://www.atosworldline.be/fr/estatement). Votre Account Manager est en mesure de vous les faire parvenir et de vous en expliquer les règles d'usage.

La manipulation est extrêmement simple.

- Etape 1: **SAUVER** le fichier brut (**TPI\_XXXXXXXXX.dat**) que vous recevez quotidiennement en attachment par e-mail sur votre disque dur. Ne pas ouvrir le fichier en lui-même car vous n'arriverez pas à lire de manière facile son contenu.
  - Conseil: créez un sous-répertoire sous "Mes Documents" du type "**AWL data**" et stockez-y ce fichier.
- Etape 2: **OUVRI**R le fichier e-**Statement.xls**, qui comprend la macro vous permettant de rendre le contenu du statement lisible.
  - Conseil : Il se peut que vous receviez un message sur votre écran qui vous mets en garde contre les macros. Sélectionnez alors "**Activer Macro's**".
- Etape 3: LANCER la macro en appuyant le bouton "**Import**". ". Sélectionnez le fichier brut que vous avez sauvegardé à l'étape 1. Après que la macro ait effectué les opérations nécessaires, le fichier sera sauvegardé en format excel dans le même répertoire que le fichier original et le fichier original sera effacé. A partir de maintenant vos données sont en format excel.



## Que dois-je faire pour profiter du service ?

Quelques points doivent être réalisés :

1. Vérifier que votre logiciel de courrier électronique supporte S-Mime
2. Définir l'adresse de réception
3. Remplir le plus soigneusement possible le formulaire de demande joint en annexe et nous le faire parvenir par fax

**L'envoi du formulaire implique que les étapes précédentes (de 1 à 3) sont bien réalisées.**

Dès que le fax nous sera parvenu, nous activerons le service endéans les 24 heures. Cela revient à dire que vous recevrez votre premier e-Statement 48 heures après l'envoi de votre demande. Il va sans dire que nous traitons les demandes durant les heures de bureau.

## Que dois-je faire si je n'ai rien reçu ou si des éléments neufs apparaissent ?

Si, pour une raison quelconque non identifiée, l'envoi des e-Statements venait à être interrompu ou perturbé, vous êtes invité à nous contacter au numéro habituel réservé à l'accueil des commerçants (0800 / 13.195).

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en aucun cas vous ne devez renvoyer de réponse ou de mail à l'adresse « [echannel.securemail@bcc.be](mailto:echannel.securemail@bcc.be) ». En effet, aucun suivi ne sera donné pour les mails envoyés à cette adresse. Toute question ou remarque doit être adressée par les canaux traditionnels, comme le téléphone par exemple.

Atos Worldline est en mesure de vous envoyer de nouveau votre e-Statement endéans un délai de deux heures pour tout e-Statement dont l'envoi peut dater de 0 à trois mois. Nous gardons une trace des e-Statements durant treize mois. Les demandes de ré-envois pour des e-Statements émis entre trois et treize mois peuvent prendre quelques jours. Toute demande doit être adressée par les canaux traditionnels, comme le téléphone par exemple.

Si des éléments neufs, liés au changement d'adresse e-mail, apparaissent, nous vous demandons de nous faire parvenir les nouvelles coordonnées. Cela peut se faire aisément en remplissant une demande de changement d'adresse e-mail. Le formulaire ad hoc est accessible à l'adresse URL suivante : [www.atosworldline.be/fr/estatement](http://www.atosworldline.be/fr/estatement)

## Quelles sont mes responsabilités et quelles sont les responsabilités de Atos Worldline

La mise en place de ce service implique que chacune des parties prenne une série de responsabilités.

Pour le commerçant:

- La lecture complète de ce document
- La demande du service se fait via le formulaire ad hoc.
- Le logiciel de courrier électronique supporte S-Mime
- Le traitement quotidien des courriers électroniques reçus par Atos Worldline ;
- La notification de tout changement lié à l'adresse e-mail doit se faire le plus rapidement possible via le formulaire ad hoc.



- L'utilisation des canaux traditionnels de communication pour toute question ou requête et non via la fonction « réponse » du courrier électronique contenant le e-Statement.
- Toute défaillance éventuelle du service doit être signalée à Atos Worldline par l'intermédiaire des canaux traditionnels de communication (0800/13.195)
- Le statement électronique est distribué par Atos Worldline à une et une adresse e-mail par « merchant » (81.....). Si vous souhaitez que d'autres collaborateurs y aient accès, il est de votre ressort d'organiser la distribution. Ceci peut être facilement réalisé en créant une boîte aux lettres électronique dite « fonctionnelle ».

Pour Atos Worldline :

- L'envoi quotidien des e-Statements selon le rythme décrit plus haut
- L'activation du service endéans les 24 heures ; ce qui implique la réception du e-Statement par le commerçant endéans les 48 heures après réception du formulaire de demande.
- L'activation des modifications reçues du commerçant endéans les 24 heures par l'entremise du formulaire ad hoc.
- Toute défaillance éventuelle du système doit être résolue endéans les 24 heures. Tout délai supplémentaire sera notifié au commerçant.

Ce service repose sur l'emploi du réseau public de courrier électronique. Il est évident que ni le commerçant, ni Atos Worldline ne peuvent être tenus pour responsables d'une défaillance de ce réseau.