



GUIDE D'UTILISATION

TERMINAL VIRTUEL NUVEI

Traitement manuel des transactions par carte (MOTO)

Version 1.0 - Juin 2026

TABLE DES MATIÈRES

01	Présentation du terminal virtuel.....	3
02	Formulaires disponibles.....	3
03	Types de champs du formulaire.....	5
04	Vente (Sale).....	5
05	Vente hors ligne (Offline Sale).....	6
06	Pré-autorisation (Pre-Authorization).....	7
07	Complétion de pré-autorisation (Pre-Auth Completion).....	8
08	Remboursement (Refund).....	11
09	Données enrichies – Niveau 2 / Niveau 3 (Enhanced Data).....	13
10	Frais de surcharge (Surcharge Fee).....	14
11	Rappels et bonnes pratiques.....	15

À propos de ce guide

Ce guide explique l'utilisation du terminal virtuel Nuvei (portail SelfCare) pour le traitement manuel des transactions par carte, particulièrement en environnement MOTO (commande par courriel ou téléphone). Il couvre la vente, la vente hors ligne, la pré-autorisation et sa complétion, le remboursement, les données enrichies (Niveau 2/3) et les frais de surcharge. Il s'adresse aux commerçants et au personnel, et peut servir de procédure de référence ou de support de formation.

01 PRÉSENTATION DU TERMINAL VIRTUEL

Le **terminal virtuel** de Nuvei permet de traiter **manuellement des transactions par carte** directement à partir du menu principal du portail SelfCare. Il est particulièrement utile en environnement **MOTO** (Mail Order / Telephone Order), lorsqu'une commande est reçue par courriel ou par téléphone et que la carte n'est pas présente physiquement.

Le terminal virtuel prend aussi en charge le cadre « **Credential on File** » (carte conservée au dossier) pour les transactions récurrentes ou initiées par le titulaire. Pour y accéder, sélectionnez **Virtual Terminal** dans le menu de gauche du portail SelfCare.

The Virtual Terminal provides merchants with the ability to execute manual card transactions. This is especially useful in a Mail Order / Telephone Order (MOTO) environment. Virtual Terminal supports Credentials on File framework and is accessible directly from the main menu.

Sample Getting Started with VT window:

Fenêtre d'accueil du terminal virtuel (Standard Authorisation).

À RETENIR

La case « Supports Credential on File » sert à indiquer une transaction initiée par le titulaire de carte (CIT – Cardholder Initiated Transaction).

02 FORMULAIRES DISPONIBLES

Selon votre compte marchand et les permissions de votre profil, vous pouvez avoir accès aux formulaires suivants :

Formulaire	Fonction
Sale	Formulaire d'autorisation de vente standard.
Offline Sale	Vente standard avec ajout d'un code d'approbation hors ligne.

Formulaire	Fonction
ACH Sale	Vente par prélèvement bancaire (ACH), si activé.
Pre-Authorization	Formulaire de pré-autorisation standard.
Pre-Auth Completion	Formulaire pour compléter une pré-autorisation existante.
Subscription	Formulaire de traitement manuel d'un abonnement.
Refund	Remboursement à partir de l'Order ID d'une transaction.

Après avoir finalisé une transaction, la page du reçu s'affiche. Vous pouvez alors **annuler (Void)** ou **rembourser (Refund)** la transaction via le bouton du coin inférieur droit.

Si le terminal est configuré pour les jetons sécurisés et les abonnements, vous pouvez aussi **enregistrer la carte (Save Card)** ou **créer un abonnement (Create Subscription)**. Il est également possible d'imprimer la **copie marchand** ou la **copie client** du reçu, dans la langue voulue.

Based on your merchant account with Nuvei and your user permissions, you can have access to the following forms:

- Sale - standard sale authorization form.
- Offline Sale - standard sale authorization form added of a offline approval code.
- Pre-Authorization - standard pre-authorization form.
- Pre-Auth Completion - the form to complete an existing pre-authorization.
- Subscription - the form for manual subscription processing.
- Refund - the form to process a refund if you know a transaction's Order ID.

Additionally, after finalizing a transaction, the receipt page is presented and you can also void or refund the transaction at this stage by clicking on the "Refund" or "Void" button in the bottom right corner.

If your Terminal is enabled for Secure Tokens and Subscriptions, you can also Save Card or Create Subscription from the transaction details page. If you select one of these options the SelfCare System is going to create the Secure Token based on the details of the transaction and if you desire to create a subscription, besides creating the Secure Token, you are going to be redirected to the subscription creation page with a few fields already filled.

It is also possible to print the Merchant Copy or Cardholder Copy of the transaction's receipt, if needed and depending on the languages configured on the platform, you can also choose in what language the receipt should be.

Sale

The Virtual Terminal provides merchants with the ability to execute manual payment card transactions. This is especially useful in a Mail Order / Telephone Order (MOTO) environment.

Page de reçu avec options d'impression (Merchant Copy / Cardholder Copy).

03 TYPES DE CHAMPS DU FORMULAIRE

L'écran du terminal virtuel peut comporter trois types de champs : obligatoires, optionnels et personnalisés.

Type	Détails
Champs obligatoires	Ne peuvent être ni masqués ni désactivés : Order ID, Amount (montant), Description, Card Type, Card Number, Expiry Date et Cardholder Name. Tous doivent être remplis à chaque transaction.
Champs optionnels	Définis sur la page de configuration du terminal (General Setup, menu Settings) : Show CVV, Show Issue No., Show AVS.
Champs personnalisés	Gérés dans la section Custom Fields du terminal.

04 VENTE (SALE)

Le formulaire **Sale** sert à exécuter une vente par carte standard. Remplissez les champs requis puis cliquez sur « **Perform Sale** » pour lancer le traitement.

Marche à suivre

1. Dans le menu de gauche, sous **Virtual Terminal**, sélectionnez **Sale**.
2. Saisissez le **montant** (Amount) et une **description**.
3. Choisissez le **type de paiement**, puis saisissez le **numéro de carte**, la **date d'expiration**, le **CVV** et le **nom du titulaire**.
4. Sélectionnez la **langue du reçu** au besoin.
5. Cliquez sur « **Perform Sale** » pour traiter la transaction.

Sale

The Virtual Terminal provides merchants with the ability to execute manual payment card transactions. This is especially useful in a Mail Order / Telephone Order (MOTO) environment.

Sample Standard Sale window:

The screenshot displays the Nuvei Virtual Terminal interface. On the left is a sidebar menu with the following items: Dashboard, Virtual Terminal, Sale (highlighted), Offline Sale, ACH Sale, Pre-Authorization, Pre-Auth Completion, Subscription, Refund, Pay by Link, Bulk Payments, Customers, Reporting, Billing, Settings, BIN Ranges, Contact Support, Expand All, and Logout. The main content area is titled 'Standard Authorization' and contains the following fields: Order ID (VT000000001), Amount*, Description, Payment Type* (dropdown set to Card), Card Number* (with a CVV icon), Expiry Date* (Month and Year dropdowns), Cardholder Name, Email, Receipt Language (dropdown set to English), and a text field for 'test 01'. At the bottom, there is a checkbox for 'Include Level 3 Data' with the note 'TEST SEAL CODE* Mandatory field', and a green 'PERFORM SALE' button.

Virtual Terminal screen can have 3 types of fields: required, optional and customized.

Required Fields can't be hidden or disabled. They are: Order ID, Amount, Description, Card Type, Card Number, Expiry Date and Cardholder Name. All of these fields should be populated for each transaction.

Optional Fields for a Virtual Terminal are set on the Terminal setup page (General Setup section, under Setting Menu): Show CVV, Show Issue No., Show AVS.

Custom Fields are maintained in the Custom Fields section (see Custom Fields).

Clicking the 'Perform Sale' button starts the processing of transaction when all required details are entered.

Exemple de fenêtre Standard Sale.

05 VENTE HORS LIGNE (OFFLINE SALE)

La **vente hors ligne** permet de traiter des transactions lorsque l'acquéreur connaît des problèmes de connectivité. Le système exige alors un **code d'approbation (Approval Code)** obtenu auprès de l'acquéreur, ce qui évite d'interrompre les ventes.

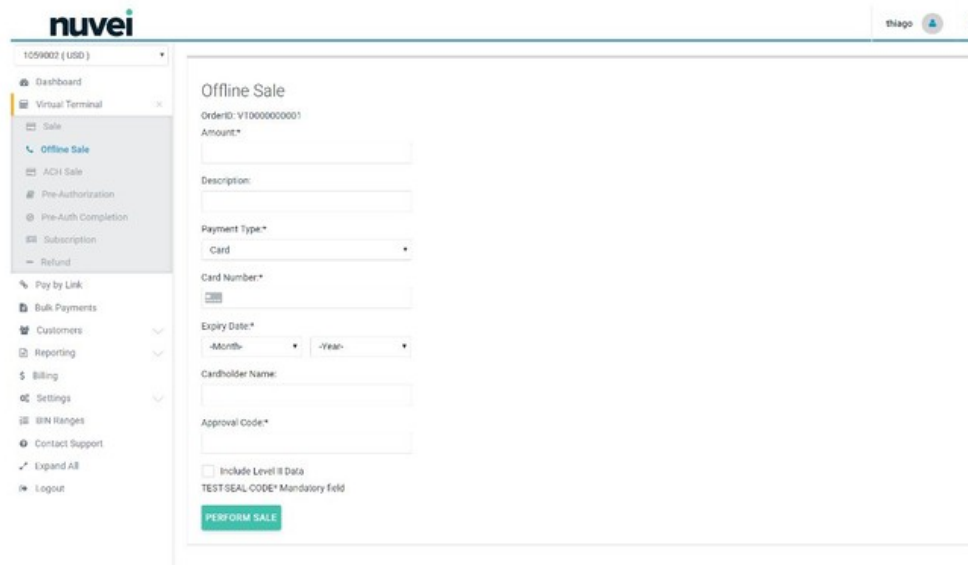
Allez dans l'onglet **Virtual Terminal** et choisissez « **Offline Sale** ». Le formulaire est identique à la vente standard, avec l'ajout du champ **Approval Code** (obligatoire).

Offline Sale

The Virtual Terminal also provides merchants with the ability to execute manual payment card transactions offline.

For that, the system requires an approval code, which the Merchant needs to request from its Acquirer. This is useful to not stop making sales, even when the Acquirer is having connectivity issues.

Go to Virtual Terminal tab in the SelfCare and choose "OFFLINE SALE".

The screenshot shows the Nuvei Virtual Terminal interface. On the left is a sidebar menu with options like Dashboard, Virtual Terminal, Sale, ACH Sale, Pre-Authorization, Pre-Auth Completion, Subscription, Refund, Pay by Link, Bulk Payments, Customers, Reporting, Billing, Settings, BIN Ranges, Contact Support, Expand All, and Logout. The 'Offline Sale' option is selected. The main area displays the 'Offline Sale' form with fields for OrderID (V10000000001), Amount, Description, Payment Type (set to Card), Card Number, Expiry Date (Month and Year dropdowns), Cardholder Name, and Approval Code. There is a checkbox for 'Include Level II Data' and a note 'TEST/SEAL CODE* Mandatory field'. A green 'PERFORM SALE' button is at the bottom.

Fenêtre Offline Sale avec le champ Approval Code.

06 PRÉ-AUTORISATION (PRE-AUTHORIZATION)

Le formulaire de **pré-autorisation** comporte les mêmes champs qu'une vente standard, mais le bouton « **Perform Pre-Auth** » traite l'opération comme une pré-autorisation. Une pré-autorisation réussie devra être **complétée ultérieurement** (voir section 07).

Pre-Authorization

This will bring-up the form with fields identical to the Standard Sale but clicking on the "Perform Pre-Auth" will process the transaction as a pre-authorisation. A successful pre-authorised transaction will have to be completed later.

Sample Pre - Authorization window:

Fenêtre Pre-Authorization.

07 COMPLÉTION DE PRÉ-AUTORISATION (PRE-AUTH COMPLETION)

Le formulaire de **recherche Pre-Auth** s'affiche. Vous pouvez rechercher une transaction par **Order ID** ou par **numéro de carte**.

Pre-Auth Completion

The Pre-Auth search form will be displayed and you can search for a transaction by order ID or card details using this form:

Formulaire de recherche Pre-Auth Completion.

Pour rechercher par Order ID, fournissez le **numéro complet**. Si vous ne vous souvenez ni de l'Order ID ni du numéro de carte, toute transaction pré-autorisée se retrouve dans le **Open Batch** (lot ouvert). Le résultat s'affiche à côté ou sous le formulaire.

Search can be run by Order ID or Card Details. Actual search field(s) will become active when highlighted; search field can be changed by mouse click or using the keyboard for navigation. You should provide the full order ID to be able to search by this field. In case you do not remember your Order ID or Card Number, any pre-authorized transactions can be found in the Open Batch.

The search result will be displayed just beside or below the search form.

The screenshot shows the Nuvei Virtual Terminal interface. On the left is a sidebar with a navigation menu. The main content area is titled 'Pre-Auth Completion'. It contains two input fields: 'Order ID' (with the value 'VT0000000000') and 'Card Number'. Below these is a green 'SEARCH' button. Underneath the search fields is a table with the following data:

Time	Order ID	Operator	Status	Name	Card	Amount	CardType
Oct 26, 04:25:44	VT0000000000	Subvise	DFC:INT3	john	4011111111111111	EUR 100.00	VISA

In order to proceed with the transaction completion process, you need to click "Complete" link beside a pre-authorized transaction.

Résultat de recherche d'une transaction pré-autorisée.

Cliquez sur le lien « **Complete** » à côté de la transaction. La page de complétion contient les détails d'origine et un seul champ modifiable (**Amount**), plus trois boutons :

Bouton	Action
Continue	Permet de poursuivre la complétion.
Cancel	Annule l'activité en cours et revient au formulaire de recherche.
Void	Annule la pré-autorisation; une confirmation s'affiche.

The Pre-Auth Completion page contains the original pre-auth transaction details and has one editable field only ("Amount"), and 3 buttons:

Continue – this will allow you to proceed with completion.

Cancel – this will cancel your current activity and bring you to the Pre-Auth Completion search form.

Void – this will void the pre-authorization transaction and a confirmation box will be displayed.

Pre-Auth Completion	
Order ID	47800000000
Original Ref	4000000000
Order Date	2018-10-10 10:10:10 AM
Expiration Date	2018-10-10
Description	Test for sale
Operation	Preauth
Response	4000000000
Response Code	400000
System Transaction Number	000000
Response Message Number	0000000000
CVV Response	CVV00000
Card	XXXXXXXXXXXX1234
Cardholder Name	
Amount	USD 1.29

Buttons: CONTINUE, CANCEL, VOID

Page Pre-Auth Completion (Continue / Cancel / Void).

7.1 — Après avoir cliqué sur « Continue »

Le bouton « **Continue** » disparaît et trois boutons s'affichent : « **Complete** », « **Process As Sale** » et « **Edit Amount** ».

- Montant correct → « **Complete** » pour passer à l'étape suivante.
- Modifier le montant → « **Edit Amount** ».
- Traiter comme une vente → « **Process As Sale** ».

Une confirmation s'affiche au clic sur « **Complete** ». Le message dépend du montant final : à l'intérieur de la marge de 15 % de la pré-autorisation d'origine, ou hors de cette marge (un renversement de la pré-autorisation est alors effectué, suivi d'une autorisation standard).

The Pre-Auth Completion page contains the original pre-auth transaction details and has one editable field only ("Amount"), and 3 buttons:

Continue – this will allow you to proceed with completion.

Cancel – this will cancel your current activity and bring you to the Pre-Auth Completion search form.

Void – this will void the pre-authorization transaction and a confirmation box will be displayed.

After clicking the "Continue" button, a Pre-Auth Completion form will be displayed.

The "Continue" button disappears after it is clicked on, but 3 other buttons will be displayed instead: "Complete", "Process As Sale" and "Edit Amount".

If the amount entered in the previous step is correct, click the "Complete" button to follow to the next step, or click the "Edit Amount" button if you wish to modify it. If you wish to process this as a Sales Transaction click on "Process As Sale" button.

A confirmation dialog window will be displayed when the "Complete" button is clicked.

Depending on the final transaction amount, you can see one of two possible messages in the confirmation box:

If completion amount is in the 15% margin of an original pre-auth transaction, the message will say: "Are you sure you wish to complete this transaction?".

If amount is outside of the 15% margin, the message will read: "This transaction is outside the 15% margin allowed for Pre-Authorisations. A reversal of the original Pre-Authorisation will be performed followed by a standard Authorisation. Are you sure you wish to proceed?".

Please note that two transactions with the same order ID are displayed in the Open batch list when outside of the 15% range transaction is completed. This list will contain a reversal of the original Pre-Auth transaction and a new Sale transaction with a status assigned by Nuvei depending on the processing result.

Page Pre-Auth Completion et déroulement de la complétion.

TRANSACTIONS HORS MARGE DE 15 %

Lorsqu'une transaction hors marge est complétée, deux transactions au même Order ID apparaissent dans le Open Batch : un renversement de la pré-autorisation d'origine et une nouvelle vente, avec un statut attribué par Nuvei selon le résultat du traitement.

08 REMBOURSEMENT (REFUND)

L'option « **Refund** » se trouve sous l'onglet « **Virtual Terminal** ». Elle permet des remboursements instantanés pour toutes les transactions du terminal virtuel. Recherchez une transaction par **Order ID** ou **Unique Ref**.

Refund

The "REFUND" option can be found under "VIRTUAL TERMINAL" tab in the SelfCare . This function allows you to process instant Refunds for all Virtual Terminal transactions. A search form will be displayed where you can search for a transaction using Order ID or Unique Ref number. After a transaction has been found, a result window will be displayed:

Sample Refund window:

There are 2 modifiable fields:

- Amount** - you can set the amount which you wish to refund. You will be allowed to refund up to the original value of the transaction.
- Reason** - you can put the reason for the refund for future reference.

Formulaire de recherche Refund.

Une fois la transaction trouvée, deux champs sont modifiables :

Champ	Description
Amount	Montant à rembourser, jusqu'à concurrence de la valeur d'origine de la transaction.
Reason	Raison du remboursement, conservée pour référence future.

Cliquez ensuite sur « **Refund** ». Une fenêtre de confirmation s'affiche; après acceptation, le remboursement est traité.

reason - you can put the reason for the refund for future reference.

Once both boxes are completed, you need to click on "Refund" button. This will display a confirmation window and after accepting it, the refund will be processed.

Order ID:	24
Unique Ref:	HKXUWZC0Y
Date/Time:	Oct 22, 2018 9:27:08 AM
Comments Type:	e Commerce
Type:	SALE
Status:	READY
Description:	
Operator:	Pago del titular de tarjeta
Response:	A APPROVAL
Approval Code:	475318
System Trace Audit Number:	101060
Refund Reference Number:	01000003401
AVS Response:	X
CVV Result:	M
Card:	444632*****1111 / 31/25
Cardholder Name:	Test Name / ggg

Fenêtre Refund complétée (montant et raison).

09 DONNÉES ENRICHIES – NIVEAU 2 / NIVEAU 3

Si votre terminal est activé pour les **données enrichies (Level 2 ou Level 3)**, les écrans initiaux de **Sale**, **Pre-Auth** et **Offline Sale** affichent une action « Add Enhanced Data ». Vous pouvez fournir ces données :

- au moment de la vente, avant l'autorisation;
- lorsque le reçu est présenté, après l'autorisation;
- plus tard, via le Open Batch, tant que la transaction n'est pas réglée (settled).

Enhanced Data

If your terminal is enabled to use Enhanced Data (Level 2 or Level 3), your virtual terminal Sale, Pre-Auth and Offline Sale initial screens will come with an additional action: ADD ENHANCED DATA.

Standard Sale %selfcarevirtualterminal-sale-initial

If you decide not to use this option, you might provide it later on, when the receipt is presented, or even using the Open Batch.

Standard Sale - Add Enhanced Data Before Authorization %selfcarevirtualterminal-sale-addenhanceddata

If you decide not to use this option, you might provide it later on, when the receipt is presented, or even using the Open Batch.

Standard Sale - Receipt %selfcarevirtualterminal-sale-receipt-initial

If you decide not to use this option, you might provide it later on, when the receipt is presented, or even using the Open Batch.

Standard Sale - Receipt - Add Enhanced Data After Authorization %selfcarevirtualterminal-sale-receipt-addenhanceddata

Even if you decide not to use the option above, you can always go the Open Batch and Add the enhanced data before the transaction is settled.

ENHANCED DATA CAN ONLY BE ADDED BEFORE SETTLEMENT



The enhanced data can only be added before the settlement of a transaction. So, if a transaction is moved to the closed batch, you lose your opportunity to try lower fees with your Acquirer. To avoid that, you should consider using a default template for enhanced data with the auto-fill feature.

For more information on the template feature, consult the [Enhanced Data Templates](#) section.

ENHANCED DATA AUTOFILL



If your terminal is configured to use the autofill feature with the enhanced data feature, the gateway is always going to try to apply the available default template to the transaction's enhanced data.

For more information on the template feature, consult the [Enhanced Data Templates](#) section.

Section Enhanced Data et points d'ajout des données enrichies.

AJOUT POSSIBLE UNIQUEMENT AVANT LE RÈGLEMENT

Une fois la transaction dans le lot fermé (closed batch), il n'est plus possible d'ajouter de données enrichies — vous perdez l'occasion d'obtenir des frais réduits. Pour l'éviter, utilisez un modèle (template) par défaut avec le remplissage automatique (auto-fill).

10 FRAIS DE SURCHARGE (SURCHARGE FEE)

Lorsque les **frais de surcharge** sont activés et qu'un type de carte admissible est saisi, le montant de la surcharge s'affiche au bas du terminal virtuel. Une option **Bypass Surcharge** permet de les contourner. Les champs **Surcharge Percent** et **Total Amount** s'affichent automatiquement et ne sont pas modifiables manuellement.

Surcharge Fee

When surcharge is enabled for your terminal and a supported card type is entered, the surcharge amount is displayed at the bottom of the Virtual Terminal. An option to bypass the Surcharge Fee is also available.

Affichage des frais de surcharge et de l'option Bypass Surcharge.

11 RAPPELS ET BONNES PRATIQUES

- **Champs obligatoires** : remplissez toujours Order ID, montant, description, type et numéro de carte, date d'expiration et nom du titulaire.
- **Pré-autorisations** : pensez à compléter toute pré-autorisation réussie, sinon les fonds ne sont pas prélevés.
- **Données enrichies** : ajoutez-les avant le règlement pour bénéficier des meilleurs taux.
- **Remboursements** : indiquez une raison claire dans le champ Reason pour le suivi.
- **Reçus** : imprimez ou transmettez la copie appropriée (marchand ou client) dans la bonne langue.
- **Besoin d'aide** : utilisez le lien Contact Support du portail SelfCare.