



[Base de connaissances](#) > [Paielement](#) > [Causes possibles d'erreurs lors du paielement avec des cryptomonnaies](#)

Causes possibles d'erreurs lors du paielement avec des cryptomonnaies

Eirene - 2025-10-20 - [Commentaire \(1\)](#) - [Paielement](#)

Vous ne savez pas comment payer en crypto ? Consultez nos [instructions](#).

□ **Si le service de paielement demande des informations supplémentaires** — comme le nom du destinataire, le pays, l'hébergeur du portefeuille, etc. — saisissez simplement des données aléatoires. Cela n'affectera pas votre paielement ! Cependant, nous vous recommandons de **ne pas utiliser le nom de notre boutique**.

Autres situations possibles :

- □ **Erreur lors de la transaction** : Vérifiez que l'adresse du portefeuille est saisie correctement. Il ne doit y avoir ni espace ni symbole supplémentaire.
- □ **Le QR code ne fonctionne pas** : Copiez simplement l'adresse du portefeuille et le montant manuellement — ils sont affichés sur la page de paielement.
- □ **Payé mais la commande reste "non payée"** : La confirmation du paielement peut prendre 1 à 2 heures. Si elle ne se met pas à jour automatiquement, envoyez-nous la confirmation et le hash de la transaction.
- □ **Statut "montant attendu non payé"** : Le montant reçu était inférieur à la somme requise, en raison de frais ou de taux de conversion. Effectuez un paielement supplémentaire via le même lien — le système ajustera le solde automatiquement.