



# Votre guide d'acceptation des paiements



# BIENVENUE



## Du début à la fin *Guide d'acceptation des cartes*

Les solutions d'acceptation des cartes constituent un élément essentiel de votre entreprise. En tant que partenaire, nous voulons vous offrir des cartes aussi simples que possible pour vous. C'est pourquoi nous avons créé votre guide d'acceptation des paiements. Il s'agit de votre référence rapide aux directives de traitement des transactions. Vous trouverez également des recommandations et des conseils pour vous aider à prévenir la fraude, à réduire les rétrofacturations et à traiter correctement les paiements, les remboursements, les échanges et la plupart des autres situations que vous rencontrerez dans votre entreprise au quotidien.

Pour vous aider à naviguer plus facilement et à trouver l'information dont vous avez besoin quand vous en avez besoin, nous avons divisé le guide en trois parties. À la fin du guide, vous trouverez également des renseignements spécifiques au traitement des paiements Wex, Voyager, American Express, PayPal et Discover.

Si vous avez des questions au sujet du traitement des paiements ou de l'un de vos autres services d'affaires, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au numéro indiqué sur votre relevé des services de marchand. Votre équipe du service à la clientèle est là pour faciliter les choses. Dites-nous ce que nous pouvons faire pour vous aider.

American Express	<a href="http://www.americanexpress.com">www.americanexpress.com</a>
Découvrez les services financiers	<a href="http://www.discovernetwork.com/merchants">www.discovernetwork.com/merchants</a>
Mastercard mondial	<a href="http://www.mastercard.com/us/merchant/support">www.mastercard.com/us/merchant/support</a>
Visa Inc.	<a href="https://usa.visa.com/support/merchant.html">https://usa.visa.com/support/merchant.html</a>
PayPal	<a href="http://www.PayPal.com">www.PayPal.com</a>

# CONTENU DU GUIDE D'ACCEPTATION DE VOS PAIEMENTS



## Partie I - Vous donne des renseignements sur la préparation des transactions

1. UTILISATION DES MARQUES DES ORGANISATIONS DE PAIEMENT .....	5
2. RAPPELS DE POINT DE VENTE .....	5
3. VALIDATION DES CARTES .....	6
4. DIRECTIVES RELATIVES AUX TRANSACTIONS .....	7
5. SÉCURITÉ .....	8
6. SERVICES TRANSARMOR .....	9
7. CARTES DE DÉBIT .....	9
8. TRANSACTIONS DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DES AVANTAGES (EBT) .....	10



## Partie II - Vous donne des renseignements sur les types de transactions (y compris les rétrofacturations et les retraits)

9. AUTORISATIONS .....	14
10. TYPES SPÉCIAUX DE TRANSACTIONS .....	16
11. ÉBAUCHES DE VENTE .....	18
12. REMBOURSEMENTS .....	19
13. ÉCHANGES .....	21
14. RÉTROFACTURATIONS, RECOUVREMENTS ET AUTRES DÉBITS .....	21
15. TRANSACTIONS SUSPECTES/FRAUDULEUSES .....	27



## Partie III - Vous donne des renseignements utiles et des directives pour des industries particulières

16. CARTES PERDUES/RÉCUPÉRÉES .....	29
17. CONSERVATION DES DOSSIERS .....	29
18. RETOUR D'ÉQUIPEMENT .....	29
19. DÉLAIS .....	30
20. DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR DES INDUSTRIES PARTICULIÈRES .....	30

**ANNEXE 1** — DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR WEX ET VOYAGER .....

34

**ANNEXE 2** — DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR AMERICAN EXPRESS® .....

36

**ANNEXE 3** — DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR DISCOVER NETWORK® .....

43

**ANNEXE 4** — DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR PayPal™ .....

45





# Partie I





La première étape d'une transaction commence avant que le client décide de faire un achat. Cette partie du guide d'acceptation des paiements examine les étapes que vous devrez suivre pour vous assurer que les clients connaissent leurs options de paiement et comprennent les modalités de vente. Vous trouverez également des conseils et des rappels importants pour valider les cartes afin de réduire le risque de fraude. Enfin, des procédures spécifiques pour accepter les paiements par débit et EBT sont décrites. Si vous avez des questions concernant tout ce qui a été discuté dans ce guide, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au numéro indiqué sur votre relevé des services de marchand.

## 1 Utilisation des marques des organisations de paiements

### À FAIRE

- Afficher bien en évidence les marques de commerce pertinentes des organisations de paiement à chacun de vos emplacements, dans les catalogues, sur les sites Web et sur d'autres documents promotionnels.
- N'utiliser que nos marques de commerce officielles et des organismes de paiement du format officiel.

### À NE PAS FAIRE

- Ne pas indiquer que nous ou toute organisation de paiement approuvons vos biens ou services.
- Ne pas utiliser les marques de commerce de tout organisme de paiement après : votre droit d'accepter les cartes de cet organisme de paiement a pris fin; ou l'organisation de paiement vous a avisé de cesser d'utiliser leurs marques de commerce.
- Ne pas utiliser nos marques de commerce ou celles des organismes de paiement d'une manière qui porte atteinte ou diminue la bonne volonté associée aux marques de commerce.
- Ne pas utiliser nos marques de commerce ou celles des organisations de paiement de quelque façon que ce soit, y compris dans les publicités, présentoirs ou communiqués de presse, sans notre consentement écrit préalable.

Pour les règles spéciales applicables au traitement de la marque American Express, veuillez consulter l'Annexe 2.

## 2 Rappels de point de vente (PDV)

Vous devez clairement et visiblement :

- divulguer toutes les conditions de vente importantes avant d'obtenir une autorisation;
- à tous les points d'interaction, informer les titulaires de carte de l'offre de vente, afin que les titulaires de carte puissent vous distinguer de toute autre partie impliquée dans l'interaction;
- divulguer tout rabais ou incitatif pour que les clients paient avec l'argent, chèque, carte de crédit ou carte de débit, etc. Toute réduction ou prime doit être offerte à tous les clients sans traitement spécial pour une marque de carte ou une banque émettrice de cartes.

Si vous acceptez les commandes par Internet, votre site Web doit inclure les renseignements suivants de manière importante :

- une description complète des biens ou services offerts;
- les détails de votre (i) politique de livraison; (ii) la politique de confidentialité des données des consommateurs; (iii) la politique d'annulation; et (iv) la politique de retour;
- la devise de la transaction (dollars américains, à moins que l'autorisation n'ait été reçue par les fournisseurs de service);
- le service à la clientèle, y compris l'adresse de courriel et/ou le numéro de téléphone;
- votre adresse, y compris le pays;
- la sécurité des transactions utilisée sur votre site Web;
- toute restriction applicable à l'exportation ou à la loi;
- votre identité à tous les points d'interaction avec le titulaire de la carte;
- la date à laquelle la période d'essai gratuit se termine.



Si vous limitez les conditions de remboursement/d'échange ou si vous importez d'autres conditions particulières pour les ventes de cartes, vous devez imprimer clairement (en lettres de 1/4 po) les mots « aucun échange, aucun remboursement », etc. sur la traite des ventes près ou au-dessus de la signature du titulaire de la carte, à la fois sur la copie du titulaire et votre copie.

Lors d'une liquidation ou d'une fermeture de vos points de vente, de vos emplacements ou de vos entreprises, vous devez afficher des affiches clairement visibles pour les clients qui déclarent que « Toutes les ventes sont finales » et tamponner l'ébauche des ventes avec un avis indiquant que « Toutes les ventes sont finales ».

### 3

## Validation des cartes

### Transactions où le titulaire de la carte est présent – Transactions « carte présente »

Vous devez vérifier la carte si le titulaire de la carte est présent au point de vente;

- vérifier que la carte est légitime et valide;
- vérifier que la carte n'est pas visiblement altérée ou mutilée;
- saisir les données de la carte à l'aide de l'appareil PDV en balayant la carte (bande magnétique) en tapant/en faisant glisser la carte (sans contact) ou en insérant la carte (carte à puce).
- vous assurer que le titulaire de la carte entre son NIP à l'aide du clavier ou fournit sa signature;
- vérifier que la signature est identique au nom et à la signature sur la carte (si une signature est fournie);
- vérifier la date de validité de la carte (le cas échéant) et la date d'expiration;
- vérifier que le numéro de la carte et la date d'expiration sur la carte sont les mêmes que sur le reçu de transaction et le numéro affiché sur le dispositif PDV;
- vérifier que le nom figurant sur le reçu de transaction est le même que celui figurant sur la carte (le cas échéant);
- vous assurer que le titulaire de la carte semble être la personne indiquée dans la photographie (pour les cartes avec une photographie du titulaire).

Si le panneau de signature de la carte est vide, vous devez :

- examiner l'identité du titulaire de la carte (par exemple, un passeport ou un permis de conduire actuel) pour valider l'identité du titulaire de la carte;
- exiger que le titulaire de la carte signe le panneau de signature de la carte avant de terminer la transaction

### Transactions où le titulaire de carte n'est pas présent – Transactions « carte non présente »

Cette section s'applique à toute transaction où le titulaire de la carte n'est pas présent, comme la messagerie, le téléphone, Internet et le commerce électronique.

Vous ne pouvez effectuer des transactions Internet que si vous nous avez avisé et que vous avez reçu l'approbation.

## À FAIRE

- Obtenir le numéro de compte de la carte, le nom tel qu'il apparaît sur la carte, la date d'expiration de la carte et l'adresse du titulaire de la carte.
- Utiliser le service de vérification d'adresse (Address Verification Service, AVS). Si vous n'avez pas AVS, communiquez immédiatement avec le service à la clientèle.
- Imprimer clairement ce qui suit sur l'ébauche des ventes et remettez-en une copie au titulaire de la carte au moment de la livraison :
  - les quatre derniers chiffres du numéro de compte du titulaire de la carte;
  - la date de la transaction;
  - une description des biens et services;
  - le montant de la transaction (y compris l'expédition, la manutention, l'assurance, etc.);
  - le nom, l'adresse de facturation et l'adresse d'expédition du titulaire de la carte;
  - le code d'autorisation incorrect;
  - votre nom et votre adresse (ville et État requis);
  - Pour les commandes postales, écrivez « MO » et pour les commandes téléphoniques, écrivez « TO » sur la ligne de signature du titulaire de la carte.



- Obtenir une preuve de livraison des biens ou services à l'adresse désignée par le titulaire de la carte ou, si le titulaire de la carte recueille les biens ou services en personne, obtenir une empreinte de la carte et la signature du titulaire de la carte.
- Aviser le titulaire de la carte des délais de livraison et des politiques spéciales de manutention et/ou d'annulation.
- Expédier les marchandises dans les sept (7) jours suivant la date à laquelle l'autorisation a été obtenue. Si des retards sont encourus (par exemple, rupture de stock) après la prise de la commande, avisez le titulaire de la carte et obtenez l'autorisation de la transaction.
- Utiliser tout numéro d'identification de commerçant distinct qui vous est fourni pour les commandes Internet dans toutes vos demandes d'autorisation et de soumission des frais.
- Fournir au moins un (1) mois d'avis écrit à votre acquéreur de tout changement à votre adresse Internet.

## À NE PAS FAIRE

- Ne pas dépasser pas le pourcentage de votre volume total de carte de paiement pour les ventes de carte non présentes, comme le prévoit votre demande.
- Ne pas soumettre de transaction pour le traitement tant que les marchandises n'ont pas été expédiées ou que le service a été fourni au titulaire de la carte -la seule exception à cette règle est l'endroit où les marchandises ont été fabriquées selon les spécifications du titulaire de la carte et le détenteur de la carte a été informé des détails de la facturation. N'acceptez pas les numéros de compte de carte par courrier électronique.
- Ne pas demander à un titulaire de carte de remplir une carte postale ou un autre document qui présente clairement le numéro de compte du titulaire de la carte lorsqu'il est envoyé par la poste ou envoyé à un titulaire de carte qui présente clairement des renseignements personnels.

Il est également recommandé que, si possible, vous obtenez et conservez une copie au dossier de la signature du titulaire de la carte vous autorisant à soumettre des transactions par téléphone et par la poste.

Le service de vérification d'adresse (AVS) (et d'autres outils d'atténuation de la fraude tels que Verified by Visa®, Mastercard® Secure Code, codes de validation de carte et identification de carte) ne garantissent pas les rétrofacturations; mais, si vous le faites correctement, il vous aide à réduire le risque de fraude en confirmant si certains éléments de l'adresse de facturation fournie par votre client correspondent à l'adresse de facturation maintenue par la banque émettrice de la carte. AVS peut également vous aider à éviter d'engager des frais d'interchange supplémentaires. AVS est un processus distinct qui permet d'obtenir une autorisation et de fournir une réponse distincte. Une transaction peut être autorisée peu importe la réponse AVS. Il vous incombe de surveiller les réponses AVS et d'utiliser les renseignements fournis pour éviter d'accepter des transactions à haut risque.

Si des frais contestés se produisent pour une transaction effectuée sur Internet ou par voie électronique, une rétrofacturation peut être exercée pour le montant total.

Pour les transactions de Discover Network, veuillez consulter l'Annexe 3 pour le protocole Discover Network pour les transactions Internet.

### Terminaux activés par le client et terminaux en libre-service

Les transactions traitées aux terminaux activés par le client et aux terminaux de libre-service ont des exigences spécifiques en matière de traitement. Vous devez communiquer avec le service à la clientèle pour obtenir l'approbation et des instructions supplémentaires avant de réaliser des transactions de terminal activées par le client ou à des transactions de terminal libre-service.

## 4

## Directives relatives aux transactions

### À FAIRE

- Présenter pour le paiement seulement des frais valables résultant d'une transaction avec un titulaire de carte de bonne foi.

### À NE PAS FAIRE

- Ne pas fixer de montant de transaction minimum de plus de 10 \$ pour toute carte de crédit ou de tout montant pour les cartes de débit.
- Ne pas fixer de montant de transaction maximum pour les cartes de crédit.
- Ne pas établir de condition spéciale pour accepter une carte.



- Ne faire aucun déboursement ni avances de fonds à un titulaire de carte dans le cadre d'une transaction, à l'exception du service Discover Network Cash Over.
- N'accepter aucun paiement direct des titulaires de carte pour les biens ou services qui ont été inclus dans une ébauche de vente;
- Ne pas obliger un détenteur de carte à fournir des renseignements personnels pour une transaction (par exemple, numéro de téléphone, adresse, numéro de permis de conduire), à moins que (i) les directives de la voix du centre d'autorisation; (ii) la présentation d'une carte non signée; ou (iii) le traitement d'une transaction de carte non présente, ne soumette aucune transaction représentant le refinancement ou le transfert d'une obligation de titulaire de carte existante considérée comme non recouvrable, par exemple une transaction qui a déjà été rétrofacturée ou qui couvre un chèque malhonnête.
- Ne pas soumettre d'ébauches de vente ou d'ébauches de crédit effectuées sur la carte personnelle d'un propriétaire, d'un partenaire, d'un dirigeant ou d'un employé de votre établissement d'affaires ou d'un garant qui a signé votre formulaire de demande, à moins que cette transaction découle d'un achat légitime de biens ou de services dans le cours normal de votre entreprise.
- Ne pas tenir compte de l'affacturage, c'est-à-dire la soumission de demandes d'autorisation et/ou de traites de vente pour les transactions de cartes traitées par une autre entreprise.

## 5 Sécurité

Vous êtes responsable d'assurer la sécurité de vos dispositifs de PDV et de mettre en place des contrôles appropriés pour empêcher les employés ou autres de soumettre des crédits qui ne reflètent pas les retours ou les remboursements de transactions antérieures.

Veuillez respecter les exigences de sécurité des données indiquées ci-dessous :

### À FAIRE

- Installer et maintenir une configuration de pare-feu sécurisée pour protéger les données.
- Protéger les données stockées et chiffrer la transmission des données envoyées sur les réseaux ouverts/publics, en utilisant des méthodes indiquées dans la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS), qui est disponible à : [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
- Utiliser et mettre à jour régulièrement les logiciels antivirus et garder les correctifs de sécurité à jour.
- Restreindre l'accès aux données par les entreprises « qui ont besoin de savoir ». Attribuez un ID unique à chaque personne ayant accès à des données et faites le suivi d'accès aux données par ID unique.
- Tester régulièrement les systèmes et les processus de sécurité.
- Maintenir une politique qui porte sur la sécurité de l'information pour les employés et les entrepreneurs.
- Restreindre l'accès physique aux renseignements sur les titulaires de carte.
- Détruire ou purger tous les médias contenant des données de transaction obsolètes avec l'information sur les titulaires de carte.
- Conserver tous les systèmes et les médias contenant des renseignements sur le compte de la carte, le titulaire de la carte ou les transactions (physiques ou électroniques) de manière sécuritaire afin d'empêcher l'accès par ou la divulgation à une partie non autorisée.
- Ne pas utiliser seulement ces services et dispositifs certifiés conformes à la norme PCI DSS par les organismes de paiement.

### À NE PAS FAIRE

- Ne pas utiliser les valeurs par défaut fournies par le fournisseur pour les mots de passe système et autres paramètres de sécurité.
- Ne pas transmettre les numéros de compte de détenteur de carte aux titulaires de carte pour les transactions Internet.
- Ne pas stocker ou conserver les codes de vérification de la carte (codes à trois chiffres imprimés dans le panneau de signature de la plupart des cartes et code à quatre chiffres imprimé au recto d'une carte American Express) après l'autorisation finale de la transaction.



- Ne pas stocker ou conserver les données de bande magnétique, les données de NIP, les données de données sur les puces ou les données AVS - seuls le numéro de compte du titulaire de la carte, le nom du titulaire de carte et la date d'expiration du titulaire de carte peuvent être conservés après l'autorisation de la transaction.

Pour les transactions Internet, des copies des dossiers de transaction peuvent être envoyées aux titulaires de la carte en format électronique ou papier.

## 6

### Services TransArmor

Si vous recevez des services TransArmor de notre part, les choses À FAIRE et à NE PAS FAIRE qui vous sont importantes s'appliquent à vous :

#### À FAIRE

- Respecter les règles de l'organisation de paiement, y compris la norme PCI DSS.
- Faire la démonstration et maintenir votre certification de conformité à la norme PCI DSS actuelle. La conformité doit être validée soit par un évaluateur de la sécurité qualifié (Qualified Security Assessor, QSA), soit par un rapport sur la conformité (Report on Compliance, ROC) correspondant ou par l'achèvement réussi du questionnaire d'autoévaluation (Self-Assessment Questionnaire, SAQ) PCI DSS applicable ou du rapport sur la conformité (ROC), le cas échéant, et, s'il y a lieu, pour les analyses de réseau trimestrielles effectuées par un fournisseur de balayage approuvé, conformément aux règles de l'organisation de paiement et à la norme PCI DSS.
- Vous assurer que tous les tiers et les logiciels que vous utilisez pour le traitement des paiements respectent la norme PCI DSS.
- Déployer la solution de protection des données (y compris la mise en œuvre de toute mise à niveau à ce service dans un délai raisonnable sur le plan commercial après la réception de ces mises à niveau) dans vos systèmes, y compris le remplacement des numéros de carte existants sur vos systèmes par des jetons.
- Utiliser le jeton au lieu des numéros de carte pour TOUTES les activités subséquentes à la réception de la réponse d'autorisation, y compris le traitement des règlements, le traitement de la récupération, le traitement de la rétrofacturation et de la rectification et les examens des transactions.
- Vous assurer que tout dispositif PDV, passerelle ou VAR est certifié par nous pour utilisation avec la solution de protection des données. Si vous ne savez pas si votre équipement est conforme, communiquez avec un représentant du Service à la clientèle au 1 866 359-0978.
- Si vous envoyez ou recevez des fichiers de lots contenant des informations de transaction de carte complétées à/de nous, utilisez le service fourni par nous pour permettre de ne contenir que des jetons ou des renseignements tronqués.
- Utiliser des rapports de consultation et d'extraction de données tronqués dans les outils de production de rapports fournis par nous.
- Respecter les règles ou procédures que nous pouvons vous fournir de temps à autre concernant votre utilisation de la solution de protection des données.
- Nous aviser rapidement en cas de violation de ces conditions.

#### À NE PAS FAIRE

- Ne pas conserver les numéros complets de carte, que ce soit sous forme électronique ou papier.
- Ne pas utiliser de versions modifiées de la solution de protection des données.
- Ne pas utiliser, exploiter ou combiner la solution de protection des données ou tout logiciel, matériel ou documentation connexe, ou tout dérivé de celui-ci avec d'autres produits, matériaux ou services d'une manière incompatible avec les utilisations envisagées dans cette section.

## 7

### Cartes de débit

Lorsque vous acceptez des cartes de débit, vous devrez respecter les exigences spécifiques pour chaque réseau de débit, ainsi que les exigences générales énoncées dans cette section.

#### À FAIRE

- Lire le numéro de compte électroniquement à partir de la bande magnétique ou de la puce pour les transactions



authentifiées avec un NIP. Si la bande magnétique ou la puce est illisible, vous devez demander une autre forme de paiement du titulaire de la carte.

- Obtenir une signature si l'authentification du NIP n'est pas prise en charge ou disponible.

## À NE PAS FAIRE

- Ne pas traiter une transaction par carte de crédit pour rembourser une transaction de carte de débit.
  - Ne pas effectuer de transaction de carte de débit sans :
    - l'entrée du NIP par le détenteur de la carte (et personne d'autre); ou
    - signature par le détenteur de la carte (et personne d'autre)
- À moins que la transaction ne soit une transaction de débit signature « sans signature » ou une transaction de débit NIP « sans NIP » spécifiquement prise en charge par le réseau de débit.
- Ne pas accepter le NIP du titulaire de la carte verbalement ou sous forme écrite.
  - Ne pas saisir manuellement le numéro de compte pour les transactions de débit par NIP. Les transactions de débit signature peuvent être saisies si vous êtes incapable de balayer la carte.

Le réseau de débit utilisé pour traiter votre transaction de débit dépendra, entre autres, de nos propres considérations commerciales, de la disponibilité du réseau de débit au moment de la transaction et de la possibilité d'activer une carte de débit particulière pour un réseau de débit particulier.

Le réseau de débit utilisé pour acheminer votre transaction peut ou non être le réseau de coûts le plus bas disponible. Nous pouvons à notre entière discrétion :

- utiliser tout réseau de débit qui nous est offert pour une transaction donnée (y compris nos réseaux de débit NIP affiliés); et
- ajouter ou supprimer des réseaux de débit à votre disposition selon divers facteurs, dont la disponibilité, les fonctions, la fonctionnalité et nos propres considérations commerciales.

**VOUS DEVEZ SÉCURISER VOS APPAREILS DE PDV ET METTRE EN ŒUVRE DES CONTRÔLES APPROPRIÉS POUR EMPÊCHER LES EMPLOYÉS OU D'AUTRES PERSONNES DE SOUMETTRE DES CRÉDITS ET DES ANNULATIONS QUI NE REFLÈTENT PAS LES RETOURS OU REMBOURSEMENTS DE TRANSACTIONS ANTÉRIEURES.**

Vous pouvez offrir des remises en argent à vos clients lorsqu'ils achètent avec une carte de débit NIP. Vous pouvez fixer un montant minimal et maximal de remboursement que vous autoriserez. Si vous n'offrez pas ce service, votre appareil PDV peut exiger une programmation supplémentaire pour offrir des remises en argent tant qu'il est pris en charge par le réseau de débit.

Vous devez harmoniser vos comptes de chaque emplacement quotidiennement et nous aviser dans les 24 heures de tout problème.

Une rectification est une transaction créée pour corriger une transaction de carte de débit traitée par erreur. Pour les transactions de débit signature (y compris les transactions de débit signature « sans signature »), le titulaire de carte et la banque émettrice de la carte peuvent questionner ou contester une transaction. Si ces questions ou litiges ne sont pas résolus, une rétrofacturation peut se produire. Vous êtes responsable de tous les frais de rectification et de débit compensatoire qui peuvent être facturés par un réseau de débit.

Une rectification peut être initiée pour de nombreuses raisons, notamment :

- le titulaire de carte a facturé un montant incorrect, qu'il soit trop ou trop faible;
- le titulaire de la carte a payé plus d'une fois pour la même transaction;
- une erreur de traitement peut s'être produite qui a causé la facturation du titulaire de la carte même si la transaction n'a pas été effectuée normalement au point de vente;
- un titulaire de carte conteste les biens ou services fournis.

Toutes les parties impliquées dans le traitement des ajustements et des rétrofacturations sont réglementées par des délais spécifiés dans les règles d'exploitation du réseau de débit applicable, la loi sur le transfert électronique des fonds, le règlement E et d'autres lois applicables.



8

## Transactions de transfert électronique des avantages (EBT)

Nous offrons des interfaces électroniques aux réseaux de transfert électronique des avantages (Electronic Benefit Transfer®, EBT) pour le traitement, le règlement et la commutation des transactions EBT initiées par l'utilisation d'une carte EBT émise par l'État à votre terminal de point de vente afin que les destinataires EBT puissent recevoir des avantages EBT.

### Les avantages de l'EBT peuvent comprendre :

- département de l'agriculture, de l'alimentation et de la nutrition (Food and Nutrition Service, FNS) des États-Unis ,
- programme d'assistance nutritionnelle complémentaire (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP),
- prestations pour femmes, nourrissons et enfants (prestations WIC) et/ou
- l'argent fourni par le gouvernement

Si vous acceptez des transactions EBT et/ou fournissez des avantages EBT :

### À FAIRE

- Fournir des avantages EBT aux bénéficiaires EBT conformément à la loi applicable et aux procédures énoncées dans les règles Quest, dans le montant autorisé par votre terminal, sur présentation par un destinataire EBT d'une carte EBT et par l'entrée d'un NIP valide par ce destinataire EBT.
- Utiliser les terminaux PDV, le clavier NIP et l'imprimante ou tout autre équipement qui respectent les normes requises (y compris celles énoncées dans les règles Quest) pendant vos heures normales d'ouverture et conformément à vos pratiques commerciales normales.
- Respecter les procédures énoncées dans les règles Quest pour l'autorisation des prestations EBT si votre terminal omet d'imprimer les renseignements d'émission d'avantages sociaux de la EBT tels qu'approuvés et validés comme une transaction légitime.
- Fournir un reçu pour chaque transaction EBT au destinataire EBT pertinent.
- Fournir des avantages EBT pour les bénéficiaires EBT de tous les États.
- Veuillez nous aviser rapidement si vous prévoyez cesser d'accepter les cartes EBT et fournir des prestations EBT ou si vous êtes incapable de vous conformer à cette section ou aux règles Quest.
- Afficher adéquatement toute marque de service de l'État applicable ou toute autre marque autorisée, y compris les marques Quest et les autres matériaux fournis par nous conformément aux normes établies par l'État applicable.
- Utiliser n'importe quelle marque pour indiquer que les avantages de l'EBT sont émis à votre ou vos emplacements.
- Maintenir suffisamment de liquidités sur place pour émettre des avantages en espèces autorisés par le fournisseur de services EBT.
- Émettre des prestations en espèces aux bénéficiaires de la facturation électronique de la même manière et dans la même mesure que l'argent est fourni à vos autres clients.

### À NE PAS FAIRE

- Ne pas accepter les cartes EBT ni offrir de prestations EBT à tout moment autre que conformément à cette section ou aux règles Quest.
- Ne pas désigner ni diriger les destinataires EBT vers des voies spéciales réservées à l'utilisation par les bénéficiaires de la facturation électronique à moins que vous n'indiquiez également et dirigiez d'autres clients vers des voies de paiement spéciales pour les cartes de débit ou de crédit et/ou d'autres modes de paiement comme les chèques autres que l'argent comptant.
- Ne pas soumettre de nouveau une transaction de carte EBT sauf si les règles et procédures de Quest applicables l'autorisent expressément.
- Ne pas accepter de carte EBT à des fins autres que la fourniture d'avantages EBT, y compris, sans s'y limiter, d'accepter une carte EBT comme sécurité pour le remboursement de toute obligation de bénéficiaire EBT envers vous. Si vous enfreignez cette exigence, vous serez tenu de rembourser l'État ou nous pour tout avantage EBT non légalement reçu par vous ou un destinataire de l'EBT dans la mesure permise par la loi.
- Ne pas distribuer de fonds pour les avantages FNS, SNAP et WIC.



- Ne pas divulguer de renseignements identifiables individuels concernant un bénéficiaire ou un candidat de l'EBT pour les avantages de l'EBT sans l'approbation écrite préalable de l'État applicable.
- Ne pas utiliser les marques de tout fournisseur de services EBT sans l'approbation écrite préalable de ce fournisseur de services EBT.
- Ne pas indiquer que nous, un État ou son fournisseur de services EBT approuvons vos biens ou services.
- Ne pas exiger, ou dans votre publicité, que tout destinataire d'EBT doit acheter des biens ou des services auprès de vous comme condition pour recevoir des prestations en espèces, à moins que cette condition s'applique également aux autres clients.

Vous devez assumer l'entière responsabilité de la fourniture de tout avantage EBT autre que conformément aux autorisations reçues du fournisseur de services EBT.

Si un terminal autorisé ne fonctionne pas ou que le système EBT n'est pas disponible :

### À FAIRE

- Accepter manuellement les cartes EBT et fournir manuellement les avantages EBT dans le montant autorisé par le fournisseur de services EBT applicable aux destinataires EBT sans frais pour les bénéficiaires EBT sur présentation par un destinataire EBT de leur carte EBT.
- Obtenir un numéro d'autorisation pour le montant de l'achat auprès du fournisseur de services EBT applicable pendant que le destinataire de l'EBT est présent et avant de fournir au destinataire EBT tout avantage du FNS, SNAP et WIC, ou les avantages en argent, selon le cas.
- entrer correctement et lisiblement le destinataire, le commis et l'information de vente de l'EBT spécifiés, y compris le numéro d'autorisation téléphonique, sur la traite des ventes manuelle.
- Effacer toutes les autorisations de coupons manuelles sur votre terminal de point de vente dans les quatorze (14) jours suivant la date d'autorisation vocale applicable. Si un coupon expire avant que votre terminal n'ait été autorisé pour le paiement, aucune autre action ne peut être effectuée pour obtenir le paiement du coupon.

### À NE PAS FAIRE

- Ne pas tenter d'autoriser une transaction EBT manuelle si le destinataire EBT n'est pas présent pour signer le coupon. Le destinataire de l'EBT doit signer le coupon. Vous devez remettre une copie du coupon au destinataire de l'EBT au moment de l'autorisation et en conserver une copie pour vos dossiers.
- Ne pas soumettre de brouillon de vente manuelle pour le paiement d'une transaction si vous n'avez pas reçu un numéro d'autorisation.
- Ne pas envoyer de coupons pour demander un paiement.

Vous devez assumer la responsabilité (et vous ne serez pas remboursé à l'égard de) d'une transaction manuelle si vous omettez d'obtenir un numéro d'autorisation auprès du fournisseur de services EBT concerné conformément à cette section ou autrement omettez de traiter la transaction manuelle conformément aux règles Quest, sauf dans les cas expressément prévus dans les règles Quest.



## Partie II





Cette partie du Guide d'acceptation des paiements examine les éléments essentiels d'une transaction, y compris les autorisations, l'émission de remboursements et d'échanges et la gestion des transactions spéciales comme les paiements récurrents. Vous trouverez également des renseignements sur les rétrofacturations et les processus à mettre en place pour éviter les rétrofacturations. N'hésitez pas à communiquer avec le Service à la clientèle si vous avez des questions à propos de ces renseignements.

## 9

### AUTORISATIONS

#### Général

- Vous devez obtenir un code d'autorisation d'autorisation pour toutes les transactions.
- Une réponse d'autorisation positive demeure valide pour le délai prévu à l'article 19.
- Un code d'autorisation d'autorisation indique uniquement la disponibilité des fonds dans un compte au moment où l'autorisation est demandée. Il n'indique pas que la personne qui présente la carte est le détenteur légitime, et ne constitue pas une promesse ou une garantie que vous ne serez pas assujetti à une rétrofacturation ou à un ajustement.
- Vous ne devez pas tenter d'obtenir un code d'autorisation de quiconque autre que nous, à moins que nous vous ayons autorisé à utiliser un système d'autorisation de tiers comme prévu à la section 9. Un code d'autorisation d'autorisation de toute autre source peut ne pas être valide.
- Si vous utilisez les services de vérification d'adresse (AVS), vous devez examiner séparément la réponse AVS de la réponse d'autorisation et prendre votre propre décision quant à l'acceptation de la transaction. Une transaction peut recevoir un code d'autorisation de la banque émettrice de la carte même si AVS n'est pas disponible ou si l'adresse fournie ne correspond pas à l'adresse de facturation inscrite au dossier à la banque émettrice de la carte.
- Si vous recevez une réponse de recommandation à une autorisation de tentative, vous ne devez pas :
  - soumettre la transaction sans appeler et recevoir une autorisation vocale; et
  - essayez d'obtenir une autre autorisation sur la même carte par l'intermédiaire de votre dispositif PDV.
- Vous ne devez pas tenter d'obtenir plusieurs autorisations pour une seule transaction. Si une vente est refusée, ne prenez pas d'autres mesures avec la même carte pour obtenir l'approbation de la vente provenant d'autres sources d'autorisation. Demandez plutôt un autre mode de paiement.
- Si vous n'obtenez pas un code d'approbation d'autorisation ou si vous soumettez une transaction de carte après avoir reçu un refus (même si une tentative d'autorisation subséquente donne lieu à un code d'autorisation), votre transaction pourrait entraîner une rétrofacturation et pourrait être imposée par les organisations de paiement pour lesquelles vous serez responsable. Les frais varient actuellement de 25 \$ à 150 \$ par transaction.
- Vous devrez payer une demande de code d'approbation d'autorisation (le cas échéant), que la transaction soit approuvée ou non.
- Pour les transactions de la carte, il est fortement recommandé d'utiliser votre dispositif d'autorisation électronique pour glisser (la bande magnétique) toucher/passé (sans contact) ou insérer (puce) des cartes.

#### Transactions de carte non présentes

Il est fortement recommandé d'obtenir le code de vérification à trois chiffres au verso de la carte (ou le code de vérification à quatre chiffres à l'avant des cartes American Express) et d'inclure ce code avec chaque demande d'autorisation de carte non présente à moins que la transaction soit une transaction récurrente.

Pour les transactions récurrentes, soumettez le code de vérification de la carte uniquement avec la première demande d'autorisation et non avec les demandes d'autorisation subséquentes.

Pour les transactions American Express Card non présente, veuillez également consulter l'Annexe 2.

Pour les transactions Discover Network Card non présente, veuillez également consulter l'Annexe 3.

PayPal ne permet pas les transactions de carte non présente.



### Autorisation par téléphone (autre que les utilisateurs de terminaux/appareils électroniques)

- Vous devez appeler votre numéro sans frais d'autorisation vocale désigné et entrer les renseignements d'autorisation dans VRU au moyen d'un téléphone à tonalité ou en attente pour un représentant autorisé.
- Si le centre d'autorisation vocale vous demande d'obtenir l'identification du titulaire de la carte avant d'émettre un code d'approbation, vous devez écrire clairement la source d'identification et les numéros appropriés dans l'espace prévu à cet effet sur la traite des ventes.
- Si le centre d'autorisation vocal vous demande de confisquer une carte, ne prenez aucune mesure qui déclenchera une alarme ou embarrasse le présentateur de carte, et enverra la carte au service des récompenses, P.O. Box 5019, Hagerstown, MD 21740. Vous pourriez recevoir une récompense pour le retour de la carte.
- Si la vente est refusée, n'oubliez pas que nos opérateurs ne font que relayer un message de la banque émettrice de la carte. Le fait qu'une vente a été refusée ne doit pas être interprété comme un reflet de la solvabilité du titulaire de carte. Vous devez demander au titulaire de la carte d'appeler la banque émettrice de la carte.

### Autorisation au moyen d'appareils électroniques

- Si vous utilisez un terminal électronique pour obtenir les codes d'autorisation, vous devez obtenir les codes d'autorisation pour toutes les ventes par l'intermédiaire de cet équipement.
- Si votre terminal fonctionne mal, veuillez consulter votre guide de référence rapide ou appeler le centre d'assistance du PDV. N'oubliez pas de vérifier périodiquement votre terminal parce que la plupart des problèmes de terminal sont temporaires et rapidement corrigés.
- Si un terminal est déplacé ou si les fils sont débranchés, causant un dysfonctionnement, appelez immédiatement le centre d'assistance du PDV et suivez les instructions. Vous pourriez être responsable des frais de service engagés pour la réactivation du terminal.
- Jusqu'à ce que le terminal soit fonctionnel, vous devez appeler votre numéro sans frais d'autorisation vocale désigné et entrer les renseignements d'autorisation dans le VRU au moyen d'un téléphone à tonalité. Pendant ce temps, chaque transaction doit être imprimée à l'aide d'une machine d'impression manuelle.

### Systèmes d'autorisation tiers

Si vous avez conclu un contrat pour utiliser l'un de nos services d'autorisation, vous ne devez pas utiliser un autre système d'autorisation de tiers sans aviser le service à la clientèle. Autrement, nous ne serons pas en mesure de rechercher et de défendre avec succès les rétrofacturations liées à l'autorisation en votre nom. Ce délai réduira considérablement votre temps de recherche et fournira une preuve d'autorisation, réduisant ainsi votre possibilité de renverser une rétrofacturation.

Si vous utilisez un autre réseau d'autorisation :

- Vous serez responsable du déclassement de toute transaction à un échange de coûts plus élevés résultant de toute inadéquation des renseignements à nos systèmes et à ceux des réseaux d'autorisation tiers.
- La responsabilité découlant des écarts avec ce réseau doit être résolue entre vous et ce réseau. Nous n'effectuerons pas de rétrofacturations découlant des codes d'approbation d'autorisation obtenus d'une autre organisation de services d'autorisation. De telles rétrofacturations vous seront transmises pour résolution. Si une autorisation fournie par un système d'autorisation de tiers est soumise à une rétrofacturation, vous devez obtenir une preuve (par exemple, registres d'autorisation de tiers) de la source d'autorisation et nous les soumettre dans le délai indiqué sur la documentation de rétrofacturation.

Appelez ce qui suit pour d'autres types de cartes, chacune étant disponible 24h/24; 7 jours/semaine :

American Express Direct .....	<b>1 800 528-2121</b>
JCB, International (pour les devises en YEN et dollar canadien seulement) .....	<b>1 800 522-9345</b>
Téléchèque .....	<b>1 800 366-5010</b>
Voyager .....	<b>1 800 987-6589</b>
WEX .....	<b>1 800 842-0071</b>

Vous devez saisir manuellement toutes les ventes approuvées qui ont été autorisées de cette manière comme des transactions « après autorisation » dans le terminal, une fois que le terminal devient opérationnel. Vous devez entrer toutes les transactions de crédit dans le terminal pour la saisie des données. Si vous recevez une recommandation et recevez par la suite une approbation, vous pourriez être assujéti à une rétrofacturation. Vous devez imprimer la carte à l'aide d'une machine à impression manuelle pour réduire le risque d'une telle rétrofacturation. Pour connaître les procédures spécifiques à la saisie des données électroniques, consultez le guide d'utilisation des terminaux/utilisateurs. Si le terminal est défectueux pendant plus de vingt-quatre (24) heures, communiquez avec le service à la clientèle pour obtenir des instructions supplémentaires sur le traitement de vos transactions.



### Distributeurs automatiques

Vous devez produire des dossiers pour toutes les transactions provenant de machines de distribution automatisées ou de terminaux à montant limité. Ces dossiers doivent inclure les quatre derniers chiffres du numéro de compte du titulaire de la carte, le nom du commerçant, l'emplacement du terminal, la date de la transaction, l'identification de la devise de transaction, le type de transaction (achat), le code d'autorisation et le montant.

Pour les transactions du Discover Network, veuillez consulter l'Annexe 3 pour obtenir des instructions sur la façon d'annuler une autorisation.

Pour les transactions PayPal, veuillez consulter l'Annexe 4 pour obtenir des instructions sur la façon d'annuler une autorisation.

### Autorisation partielle et annulation d'autorisation

L'autorisation partielle offre une alternative à une transaction refusée en permettant à une banque émettrice de carte de retourner une autorisation d'autorisation pour un montant partiel. Ce montant est inférieur au montant de la transaction demandé parce que le solde de la carte disponible n'est pas suffisant pour approuver la transaction en entier. Le titulaire de la carte est en mesure d'utiliser les fonds restants sur la carte pour payer une partie de l'achat et sélectionner une autre forme de paiement (en d'autres mots, une autre carte de paiement, de l'argent comptant, chèque) pour le solde restant de la transaction.

- Pour les transactions Mastercard, l'autorisation partielle est facultative pour les transactions de commerce électronique autorisées par lots, les commandes par la poste, les transactions par téléphone et les transactions de paiement récurrentes.
- Pour les transactions Discover, le soutien d'autorisation partielle est facultatif pour les transactions où la carte n'est pas présente. Si vous appuyez des autorisations partielles, un indicateur d'autorisation partielle doit être inclus dans chaque demande d'autorisation.

Vous devez soumettre une annulation d'autorisation si l'autorisation n'est plus nécessaire, un montant partiel du total autorisé est soumis pour la transaction réglée, ou le titulaire choisit de ne pas terminer l'achat. La transaction envoyée pour règlement ne doit pas dépasser le montant approuvé dans la réponse d'autorisation partielle. Si vous souhaitez prendre en charge la fonctionnalité d'autorisation partielle, vous devez communiquer avec le service à la clientèle pour obtenir des règles et des exigences supplémentaires.

10

## Types de transactions spéciales

### Paiement par versements

Si un titulaire de carte verse un dépôt pour le montant total du prix de vente et paie le solde à la livraison, veuillez suivre les procédures énoncées dans cette section.

#### À FAIRE

- Exécuter deux ébauches de vente distinctes et obtenir une autorisation pour chaque ébauche de vente à chaque date de transaction.
- Indiquer sur chaque ébauche de vente :
  - qu'il s'agit du dépôt ou du solde du paiement;
  - la date d'autorisation et le code d'approbation.
- Soumettre et demander l'autorisation de chaque transaction de livraison retardée sous le même numéro d'identification du commerçant et traitez les dépôts sur la carte non différemment que vous traitez les dépôts sur tous les autres produits de paiement.
- Effectuer la vérification de l'adresse pour chaque autorisation de « solde ».
- Obtenir une preuve de livraison à la livraison des services/biens achetés.

#### À NE PAS FAIRE

- Ne pas nous soumettre de données de vente concernant le « solde » jusqu'à ce que les biens aient été entièrement livrés ou les services fournis.

Si la livraison se produit après les délais prévus à l'article 19, vous devez obtenir une nouvelle autorisation pour la partie non traitée de la transaction avant la livraison. Si la transaction est refusée, communiquez avec le titulaire de la carte et demandez un autre mode de paiement.



Par exemple : Le 1er janvier, un détenteur de carte commande 2 200 \$ de meubles et vous recevez une autorisation pour le montant complet; cependant, seul un dépôt de 200 \$ est traité pour laisser un solde de 2 000 \$ sur le mobilier. Une annulation d'autorisation doit être traitée pour 2 000 \$. Lorsque les biens sont disponibles pour l'envoi, le solde de la transaction de 2 000 \$ doit être réautorisé.

### Frais de paiement anticipés

Si vous autorisez ou obligez les titulaires de carte à payer des frais de paiement anticipés pour les types de biens ou services suivants, veuillez suivre les procédures énoncées dans cette section :

- commandes personnalisées (par exemple, les commandes de marchandises qui doivent être fabriquées selon les spécifications du client);
- billets pour des événements ou des divertissements (par exemple, événements sportifs ou concerts);
- frais de scolarité, de chambre, de commission et autres frais obligatoires (par exemple, la bibliothèque ou d'autres frais de services aux universités);
- billets pour les compagnies aériennes, les lignes ferroviaires, les lignes de croisière, l'hébergement et autres services liés aux déplacements (par exemple, visites guidées ou expéditions guidées);
- location de véhicules;
- marchandise en magasin qui n'est pas disponible immédiatement (par exemple, marchandise achetée à l'avance pour un événement de vente à venir ou marchandise sur pied).

Pour toutes les transactions de paiement anticipé :

- indiquer vos politiques complètes d'annulation et de remboursement;
- divulguer clairement votre intention de recevoir un paiement anticipé;
- avant de demander une autorisation, obtenir le consentement écrit du titulaire de la carte pour facturer la carte moyennant des frais de paiement anticipés;

Le consentement du titulaire de la carte doit inclure (1) une description détaillée des biens ou services à fournir et (2) son accord à toutes les conditions de la vente (y compris le prix, toute politique d'annulation ou de remboursement) et la date prévue de livraison des biens ou services :

- obtenir une autorisation d'autorisation;
- effectuer une ébauche de vente; et
- si vous ne pouvez pas livrer les biens ou services (par exemple, parce que la marchandise commandée sur mesure ne peut pas être envoyée) et ne peut pas prendre d'autres arrangements, émettez immédiatement un crédit pour le montant total des frais de paiement anticipé.

Pour les transactions de carte non présentes impliquant un paiement anticipé :

- s'assurer que le projet de vente contient les mots « paiement anticipé »; et
- dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'autorisation des frais, fournir au titulaire de la carte une confirmation écrite (par exemple, par courriel ou par télécopieur) que les frais de paiement anticipés ont été effectués, la confirmation écrite doit inclure (1) une description détaillée des biens ou services à fournir; (2) le montant des frais; (3) le numéro de confirmation (le cas échéant); (4) la date de livraison prévue des biens ou services.

### Transactions récurrentes

Si vous traitez des transactions récurrentes et imputez régulièrement au compte d'un titulaire de carte des biens ou des services (par exemple, abonnements annuels, frais d'adhésion annuels, etc.), veuillez suivre les procédures énoncées dans cette section.

## À FAIRE

- Obtenir l'approbation écrite du détenteur de la carte pour les biens ou services à facturer sur une base récurrente au compte du titulaire de la carte. L'approbation doit au moins préciser :
  - le nom, l'adresse, le numéro de compte et la date d'expiration du titulaire de la carte,
  - les montants des transactions,
  - le moment ou la fréquence des frais récurrents,
  - la durée de l'approbation du titulaire de la carte,



- pour les transactions Discover Network, le montant total des frais récurrents à facturer au compte du titulaire de la carte (y compris les taxes et les pourboires) et votre numéro d'identification du marchand,
- pour les transactions PayPal, le montant total des frais périodiques à facturer au compte du titulaire de la carte, (y compris les taxes et les pourboires) et votre numéro d'identification du marchand.
- Obtenir une autorisation pour chaque transaction.
- Inclure l'indicateur de paiement récurrent dans chaque demande d'autorisation et, le cas échéant, chaque entrée de soumission par lots.
- indiquer sur l'ébauche des ventes « transaction récurrente » (ou « coupon de commande » pour les transactions Mastercard) au lieu de la signature du titulaire de la carte.
- Pour les transactions du Discover Network récurrentes, incluez un numéro de service à la clientèle sans frais que le titulaire de la carte peut appeler pour annuler son approbation pour la transaction récurrente ou pour obtenir une autre aide relative à la transaction récurrente.
- Pour les transactions récurrentes PayPal, incluez un numéro de service à la clientèle sans frais que le titulaire de la carte peut appeler pour annuler son approbation pour la transaction récurrente ou pour obtenir une autre aide relative à la transaction récurrente.

## À NE PAS FAIRE

- Ne pas inclure les paiements partiels pour les biens ou les services achetés dans une seule transaction.
- Ne pas imposer de frais financiers en lien avec la transaction récurrente ou la commande préautorisée.
- Ne pas effectuer une transaction récurrente après avoir reçu un avis d'annulation du titulaire de la carte ou de la banque émettrice de la carte ou après avoir refusé une demande d'autorisation.

Il est fortement recommandé d'obtenir le code de vérification à trois chiffres au verso de la carte (ou le code de vérification à quatre chiffres sur le devant des cartes American Express), incluant le numéro avec la première demande d'autorisation. Cela n'est pas nécessaire pour les demandes d'autorisation subséquentes.

Une réponse d'autorisation positive pour une transaction récurrente n'est pas une garantie que toute demande d'autorisation de transaction récurrente future sera approuvée ou payée.

Si la transaction récurrente est renouvelée, vous devez obtenir auprès du détenteur de la carte une nouvelle demande écrite pour la poursuite de ces biens ou services à facturer au compte du titulaire de la carte.

Si vous ou nous avons mis fin à votre droit d'accepter des cartes, vous ne devez pas soumettre de demandes d'autorisation ou de données de vente pour des transactions récurrentes dues après la date de cette résiliation.

Pour les transactions American Express, veuillez également voir l'Annexe 2.

### Carte chèques

Si vous acceptez les cartes chèque, vous devez traiter les chèques de toutes les organisations de paiement que vous acceptez équitablement. (par exemple, si vous acceptez Mastercard et American Express, votre politique d'acceptation de chèques doit traiter les chèques pour ces deux organismes de paiement également). Vous devriez traiter ces chèques de carte comme tout autre chèque personnel prélevé sur une banque aux États-Unis.

11

## Ébauches de vente

### À FAIRE

- Préparer une ébauche de vente pour chaque transaction et fournir une copie de la traite de vente ou du reçu de transaction au titulaire de la carte au moment de la transaction de la carte. Une exception est une transaction de faible valeur admissible qui participe à n'importe lequel des programmes « sans signature requise ».
- Ne recueillir que les données de transaction fournies directement par le titulaire de la carte.
- Inclure tous les renseignements suivants sur un document de page unique constituant la traite des ventes :
  - le numéro de compte du titulaire de la carte;
  - la signature du titulaire de la carte, à moins que vous ne participiez à l'un des programmes « sans signature requise »;
  - la date de la transaction;



- le montant total de la transaction, y compris toute taxe à prélever, dans la devise approuvée de la vente;
  - la description des biens et/ou services impliqués dans la transaction, s'il y a trop d'articles, les combiner dans une description; (par exemple, « vêtements ») pour s'assurer que tous les renseignements sont contenus sur une seule page;
  - la description de votre politique de retour de marchandise et de crédit/remboursement;
  - un code d'autorisation valide;
  - le nom et l'emplacement de l'entreprise faisant affaire avec le marchand (« D/B/A ») et l'emplacement (ville et État requis) et le numéro d'identification du marchand;
- Si la carte comporte une bande magnétique et que le dispositif PDV ne lit pas la bande magnétique, ou si vous devez obtenir une autorisation vocale, vous devez également utiliser une machine d'impression manuelle pour faire une impression claire de la carte du même côté de l'ébauche de vente signée. Si vous travaillez dans l'environnement de vente face à face, vous pouvez inclure le code de vérification de la carte dans la demande d'autorisation pour les transactions nationales entrées manuellement aux États-Unis au lieu de prendre une empreinte de carte manuelle.

## À NE PAS FAIRE

- Ne pas inclure la date d'expiration de la carte ou tout autre numéro de carte de quatre chiffres du numéro de la carte dans la copie de l'ébauche de vente que vous fournissez au titulaire de la carte.
- Lors de l'impression des ébauches de vente, vous ne devez pas modifier le numéro de compte du titulaire de la carte, encercler ou souligner toute information sur la traite des ventes ou modifier une ébauche de vente de quelque façon que ce soit après que la transaction a été complétée et signée. Les marques parasites et les autres altérations sur une ébauche de vente peuvent entraîner l'illisibilité.

Pour les transactions Discover Network supérieures à 50 \$ (taxes de vente, pourboire, supplément et/ou montant en espèces) ne sont pas admissibles à l'un des programmes « aucune signature requise ».

Pour les transactions PayPal supérieures à 50 \$ (y compris les taxes de vente, les pourboires, les suppléments et/ou les excédents) ne sont pas admissibles à l'un des programmes « aucune signature requise ».

Si vous participez au programme de paiement facile Visa (Visa Easy Payment Service, « VEPS ») (programme « pas de signature requise » de Visa), le service de paiement rapide et/ou petit achat, vous n'êtes tenu de fournir au titulaire de la carte que le brouillon de vente rempli lorsque le titulaire de carte le demande.

Si vous utilisez certains codes de catégorie de marchand (merchant category code, « MCC ») approuvés par un organisme de paiement, vous n'êtes pas tenu de :

- Fournir un reçu de transaction, à moins que le titulaire de la carte en demande la demande;
- Obtenir la signature du titulaire de la carte à condition que vous transmettiez les données de suivi complet dans la demande d'autorisation et que le montant de la vente soit inférieur à la limite de plancher du programme applicable :
  - Mastercard/Discover/PayPal/American Express/STAR - 50 \$ ou moins;
  - Visa - 25 \$ ou moins, à l'exception des épiceries (MCC 5411) et des magasins au rabais (MCC 5310) pour lesquels la limite de plancher est de 50 \$.

12

## Remboursements

### À FAIRE

- Fournir des instructions claires à vos clients concernant les retours, notamment :
  - numéro de téléphone du service à la clientèle;
  - numéro de référence du retour;
  - délai de traitement prévu pour le crédit;
  - adresse de retour, de préférence sur une étiquette d'expédition préformatée (le cas échéant).



- Documenter votre politique d'annulation et les modalités sur le contrat, les affiches du titulaire de la carte ou sur votre site Web, selon le cas.
- Créer une ébauche de crédit contenant les renseignements suivants pour chaque remboursement :
  - le numéro de compte et la date d'expiration;
  - le nom du titulaire de la carte;
  - votre nom, votre ville, votre État et votre numéro d'identification du marchand;
  - une description des biens ou services;
  - la date de transaction du crédit; le montant total du crédit; et
  - pour les transactions Discover Network, la devise approuvée utilisée et la signature de votre représentant autorisé ou de votre employé.
  - pour les transactions PayPal, la devise approuvée utilisée et la signature de votre représentant autorisé ou de votre employé.
- Nous soumettre toutes les ébauches de crédit dans les délais prévus à l'article 19.
- Soumettre chaque crédit dans l'établissement où le crédit provient.
- Effectuer des remboursements complets pour le montant exact en dollars de la transaction originale, y compris les taxes, les frais de manutention, etc., et ne jamais fournir un montant de remboursement supérieur au montant de la vente de la carte originale.
- Écrire clairement tous les montants et autres renseignements écrits à la main -les marques parasites sur l'ébauche de crédit le rendront illisible.
- Si la carte ne peut être glissée pour quelque raison que ce soit, faites une empreinte de la traite de crédit avec la même carte que celle utilisée par le titulaire de la carte pour effectuer l'achat initial, le cas échéant.
- Vous assurer que le titulaire de la carte signe l'ébauche de crédit, remettre la copie appropriée au titulaire de la carte et déposer immédiatement la traite de crédit.

## À NE PAS FAIRE

- Ne pas encrer ni souligner aucun renseignement sur l'ébauche de crédit.
- Ne pas créditer un compte qui diffère du compte utilisé pour la transaction initiale.
- Ne pas inclure la date d'expiration de la carte ou tout autre numéro de carte de quatre chiffres du numéro de la carte dans la copie de l'ébauche de crédit que vous fournissez au titulaire de la carte.
- Ne pas donner de liquidités, vérifier les remboursements de crédit ou autre contrepartie pour les ventes de cartes, à l'exception du type de transactions Visa suivantes seulement :
  - transaction de service de paiement facile Visa (programme « aucune signature requise » de Visa);
  - un cadeau acheté en tant que transaction de commande par courriel ou par téléphone; ou
  - transaction de carte prépayée Visa si le titulaire de la carte indique que la carte Visa prépayée a été jetée.
- Ne pas soumettre intentionnellement une vente et un crédit compensatoire à une date ultérieure uniquement dans le but de débiter et de créditer votre propre compte ou celui d'un client;
- Ne pas traiter une transaction de crédit après avoir reçu une rétrofacturation.

L'autorisation n'est pas requise pour les crédits.

Votre site Web doit communiquer votre politique de remboursement à vos clients et exiger que vos clients choisissent un bouton « cliquer pour accepter » ou un autre bouton positif pour confirmer la politique. Les modalités de l'achat doivent être affichées sur la même vue d'écran que l'écran de paiement qui présente le montant total d'achat, ou dans la séquence du site Web, les accès des titulaires de carte au cours du processus de paiement.

Pour les transactions American Express, veuillez également consulter l'Annexe 2.



## 13 Échanges

Pour un échange égal, aucun document supplémentaire n'est nécessaire et vous pouvez simplement suivre votre politique standard de l'entreprise.

Pour un échange inégal, vous devez remplir une ébauche de crédit et suivre les procédures décrites à la section 11 pour le montant total des marchandises retournées. Le compte du titulaire de la carte sera crédité pour ce montant. Ensuite, remplissez une nouvelle ébauche de vente pour le montant total de tout nouveau produit acheté.

## 14 Rétrofacturations, récupérations et autres débits

### Rétrofacturations

Le titulaire de la carte et la banque émettrice de la carte ont le droit de poser des questions ou de contester une transaction. Si de telles questions ou contestations ne sont pas résolues, une rétrofacturation peut se produire. Vous êtes responsable de toutes les rétrofacturations, de nos frais de rétrofacturation et des coûts connexes découlant de vos transactions. Par conséquent, nous débiteurons votre compte de règlement ou vos fonds de règlement pour le montant de chaque rétrofacturation.

En raison des délais courts et des documents justificatifs nécessaires pour annuler avec succès (et en permanence) une rétrofacturation en votre faveur, nous recommandons fortement que :

- vous respectiez les directives et procédures décrites dans ce guide;
- si vous recevez une rétrofacturation, faites enquête et si vous contestez la rétrofacturation, soumettez la documentation appropriée dans les délais prescrits;
- dans la mesure du possible, communiquez directement avec le titulaire de la carte pour résoudre le différend (sauf en ce qui concerne un titulaire de carte Discover Network avec lequel le contact direct concernant le litige est interdit par Discover Network Card Organization Rules);
- si vous avez des questions, appelez le service à la clientèle.

Vous ne devez pas traiter une transaction de crédit une fois qu'une rétrofacturation est reçue, même avec l'autorisation du titulaire de la carte, car les crédits peuvent ne pas être recouvrables et vous pourriez être financièrement responsable du crédit ainsi que de la rétrofacturation. La banque émettra plutôt un crédit au compte du titulaire de la carte.

### Processus de rétrofacturation

Si la banque émettrice de la carte soumet une rétrofacturation, nous vous enverrons un avis de rétrofacturation qui peut également inclure une demande de documentation de transaction. En raison des exigences de courte durée imposées par les organisations de paiement, il est important de répondre à une demande de rétrofacturation et de documentation de transaction dans le délai indiqué dans l'avis.

À la réception d'une demande de documentation de transaction, vous devez immédiatement récupérer la ou les ébauches de vente demandées en suivant les directives suivantes :

- faire une copie lisible, centrée sur un papier de 8 1/2 x 11 pouces (seulement une (1) ébauche de vente par page);
- inscrire le « numéro de dossier » de la demande de documentation de transaction sur chaque copie/page;
- s'il y a lieu, faire des copies d'un feuillet d'hôtel, d'un contrat de location de voiture, d'un formulaire de commande par courriel/téléphone/Internet ou d'une autre forme de reçu;
- si une transaction de crédit a été traitée, faire une copie de la traite de crédit;
- les lettres ne sont pas des substituts acceptables pour les traites de vente;
- télécopier ou envoyer par la poste des copies lisibles de la ou des ébauches de vente et des ébauches de crédit, le cas échéant, au numéro de télécopieur ou à l'adresse de courriel figurant sur le formulaire de demande;
- si vous envoyez votre réponse par télécopieur, veuillez (i) configurer votre télécopieur pour imprimer votre numéro de télécopieur et votre nom sur les documents que vous envoyez, et (ii) régler la résolution numérisée de votre télécopieur au réglage le plus élevé. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour déterminer où la documentation reçue provient de la nécessité d'une recherche supplémentaire, et le réglage de la résolution plus élevée améliore la clarté des caractères et des graphiques sur la documentation transmise et aide à réduire le nombre d'exécutions illisibles et/ou de rétrofacturation.



Nous vous recommandons fortement d'inclure une lettre de réfutation détaillée ainsi que tous les documents pertinents lorsque vous répondez à une demande de transaction ou à un avis de rétrofacturation (par exemple, une entente de location, une partie imprimée de la facture ou d'ébauche de vente, la portion signée par le titulaire de la carte et la zone où les codes d'autorisation, avec les montants et les dates, sont situés).

Si les renseignements que vous fournissez sont à la fois opportuns et, à notre seule discrétion, suffisants pour justifier une nouvelle présentation de la transaction et/ou contrepassement de la rétrofacturation, nous le ferons en votre nom. Cependant, la nouvelle présentation ou l'annulation sont en fin de compte conditionnelles à la banque émettrice de la carte ou à la carte acceptant la transaction en vertu des directives applicables de l'organisation de paiement. La nouvelle présentation ou l'annulation n'est pas une garantie que la rétrofacturation a été résolue en votre faveur.

Si nous ne recevons pas une copie claire, lisible et complète de la documentation de transaction dans les délais indiqués sur la demande, vous pourriez être soumis à une rétrofacturation pour « non-réception » pour laquelle il n'y a aucun recours.

Si vous ne contestez pas la rétrofacturation dans les délais prescrits conformément aux règles et règlements de l'organisme de paiement, vous perdrez vos droits de renversement. Notre seule option, qui est offerte uniquement pour Visa et Mastercard, est de tenter d'obtenir une « collection de bonne foi » de la banque émettrice de la carte en votre nom pour les codes de raison de rétrofacturation. Ce processus peut prendre jusqu'à six (6) mois et doit satisfaire aux critères de la banque émettrice de la carte (par exemple, au montant en dollars ou au-dessus d'un montant fixe). Les tentatives de recouvrement de bonne foi ne constituent pas une garantie que tout fonds sera recueilli en votre nom. Les banques émettrices de cartes facturent normalement des frais de recouvrement de bonne foi, qui sont déduits du montant de la transaction s'ils sont acceptés en plus des frais de traitement qui nous sont facturés.

La banque émettrice de la carte peut facturer des frais de manutention qui seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement si une demande de documentation de transaction découle d'un écart entre l'ébauche des ventes et le dossier transmis concernant l'un ou l'autre des éléments suivants :

- le nom de votre entreprise;
- la ville, l'État ou le pays indiqué pour votre entreprise;
- la date de la transaction.

**Visa:** Si nous renvoyons la rétrofacturation et représentons la transaction à la banque émettrice de la carte, la banque émettrice de la carte, à sa seule discrétion, peut choisir de soumettre la question d'arbitrage avant Visa. Visa facture actuellement des frais de dépôt de 250 \$ et des frais de révision de 250 \$. Si une décision est rendue en votre faveur, vous devrez assumer tous ces frais et charge ainsi que de tout autre frais applicable et frais imposés par Visa. Ces frais et ces charges seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement, en plus de la rétrofacturation.

**STAR:** Si nous renvoyons la rétrofacturation et présentons de nouveau la transaction à la banque émettrice de la carte, la banque émettrice de la carte, à sa seule discrétion, peut choisir de soumettre la question d'arbitrage avant STAR. Qu'une décision soit prise ou non en votre faveur, vous serez responsable de tous les frais et charges liés à cet arbitrage ainsi que de tout autre frais applicables imposés par STAR. Ces frais et ces charges seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement, en plus de la rétrofacturation.

**Mastercard:** Si nous renvoyons la rétrofacturation et présentons de nouveau la transaction à la banque émettrice de la carte, la banque émettrice de la carte, à sa seule discrétion, peut choisir de soumettre de nouveau la rétrofacturation. Dans un tel cas, à notre discrétion, nous débiterons votre compte de règlement ou vos fonds de règlement pour la rétrofacturation. Toutefois, si vous estimez fermement qu'il s'agit d'une rétrofacturation invalide, nous pouvons, en votre nom et à votre demande, soumettre la question d'arbitrage avant Mastercard. Mastercard facture actuellement des frais de dépôt de 150 \$ et des frais de révision de 250 \$. Qu'une décision soit rendue en votre faveur ou non, vous serez responsable de tous ces frais et charges ainsi que de tout autre frais imposé par Mastercard. Ces frais et ces charges seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement, en plus de la rétrofacturation.

**Discover Network:** Si Discover Network rejette notre demande de nouvelle présentation et que vous estimez fermement que la rétrofacturation n'est pas valide, nous pouvons, à notre discrétion et en votre nom et à votre demande, soumettre la question relative à l'arbitrage des différends avant Discover Network. Discover Network facture des frais d'acquéreur pour les demandes de représentation et les questions soumises à Discover Network pour l'arbitrage. Nous pouvons, en retour, vous facturer des frais pour ces articles.

**PayPal:** Si PayPal rejette notre demande de nouvelle présentation et que vous estimez fermement que la rétrofacturation n'est pas valide, nous pouvons, à notre discrétion et en votre nom et à votre demande, soumettre la question relative à l'arbitrage de litige avant PayPal. PayPal facture des frais d'acquéreurs pour les demandes de représentation et les questions soumises à PayPal pour l'arbitrage. À notre tour, nous pouvons vous facturer des frais pour ces articles.



**American Express:** Vous pouvez demander une annulation de rétrofacturation si elle a été appliquée par erreur, à condition que (i) vous ayez répondu à la demande initiale dans les délais indiqués dans votre avis de contestation et (ii) vous avez fourni toute la documentation à l'appui pour justifier l'erreur.

### Raisons de la rétrofacturation

La section suivante présente les types de rétrofacturations les plus courants. Cette liste n'est pas exhaustive. Dans chaque groupe, nous avons inclus des recommandations sur la façon de réduire le risque de rétrofacturation. Ces recommandations ne sont que des recommandations et ne garantissent pas que vous éliminez les rétrofacturations.

#### Rétrofacturation en raison d'une autorisation

##### Description

Les procédures d'autorisation appropriées n'ont pas été suivies et l'autorisation valide n'a pas été obtenue.

##### Scénario probable

- Autorisation non obtenue.
- L'autorisation a été refusée.
- La transaction traitée avec une carte expirée et l'autorisation n'a pas été obtenue.
- Transaction traitée avec un numéro de compte invalide et l'autorisation n'a pas été obtenue.
- Le bulletin de récupération des cartes (Card Recovery Bulletin, CRB) ou le fichier d'exception n'a pas été vérifié (transactions inférieures à la limite de plancher).

#### Recommandations pour réduire le risque de rétrofacturation

- Obtenir une autorisation valide le jour de la transaction.
- Si vous recevez les réponses suivantes :
  - refuser - demander une autre forme de paiement du titulaire de la carte;
  - renvoi - suivre les procédures vocales pour obtenir une autorisation valide et obtenir une empreinte de la carte;
  - « Ramassage » - signifie que la banque émettrice exige que la carte soit retournée - vous ne devez pas accepter la carte pour paiement et, en plus, vous pouvez conserver la carte et nous l'envoyer afin que nous puissions planifier son retour à la banque émettrice de la carte.
- Vous ne devez pas dépasser les seuils prédéterminés pour certains types d'appareils de PDV indiqués par chaque organisation de paiement.
- Vous devez expédier des marchandises dans les délais prévus à l'article 19, après avoir obtenu l'autorisation.

#### Rétrofacturations en raison d'une annulation et d'un retour

##### Description

Le crédit n'a pas été traité correctement ou le titulaire de la carte a annulé ou retourné les articles.

##### Scénario probable

- Le titulaire de la carte a reçu des marchandises endommagées ou défectueuses.
- Le titulaire de la carte a continué de payer pour la transaction récurrente annulée.
- La transaction de crédit n'a pas été traitée.

#### Recommandations pour réduire le risque de rétrofacturation

- Émettre un crédit au titulaire de la carte au même compte que l'achat en temps opportun.
- Ne pas émettre de crédit au titulaire de la carte sous forme d'argent comptant, de chèque ou de crédit en magasin/marchandise, car nous pourrions ne pas pouvoir récupérer vos fonds si la transaction est rechargée.
- Pour les transactions récurrentes, vous assurer que les clients connaissent bien les conditions :
  - annuler les transactions récurrentes dès que l'avis est reçu du titulaire de la carte ou en tant que rétrofacturation, et émettre le crédit approprié au besoin au titulaire de la carte en temps opportun;
  - aviser le titulaire de la carte dans les 10 jours (au Canada) et 15 jours (internationaux) avant chaque facturation, afin de permettre au détenteur de la carte d'annuler la transaction.
- Fournir une divulgation appropriée de votre politique de remboursement pour les marchandises retournées/annulées



ou les services au titulaire de la carte au moment de la transaction. Carte présente, le titulaire de la carte a signé l'ébauche des ventes contenant la divulgation.

- Le cas échéant, les mots « AUCUN ÉCHANGE, AUCUN REMBOURSEMENT », etc. doivent être clairement imprimés dans un lettrage de 1/4 po sur l'ébauche des ventes à proximité ou au-dessus de la signature du titulaire de la carte :
  - Commerce électronique, fournir la divulgation sur votre site Web sur la même page que le page de caisse. Demandez au titulaire de la carte de cliquer pour accepter avant la fin.
  - Carte non présente, indiquez la politique d'annulation au moment de la transaction.
- Pour toute transaction de voyage et de divertissement (Travel & Entertainment, T&E), fournissez des numéros d'annulation aux titulaires de la carte lorsque les services sont annulés.
- Vous assurer de livrer les biens ou les services commandés au titulaire de la carte.
- Utiliser les outils recommandés d'atténuation de la fraude.

### Rétrofacturation en raison d'une fraude

#### Description

Les transactions que les titulaires de la carte ne sont pas autorisées; le numéro de compte n'est plus utilisé ou est fictif, ou le commerçant a été identifié comme étant un « risque élevé ».

**REMARQUE:** Pour les transactions Visa, pour vous assurer de préserver vos droits de rétrofacturation, vous devez :

- remplir une demande de récupération ou fournir un bordereau de vente qui contient tous les éléments de données requis;
- répondre à toutes les demandes de récupération avec une copie lisible claire du document de transaction qui contient tous les éléments de données requis dans le délai spécifié.

#### Scénario probable

- Plusieurs transactions ont été effectuées avec une seule carte sans l'autorisation du titulaire de la carte.
- Une carte contrefaite a été utilisée et les procédures d'acceptation appropriées n'ont pas été suivies.
- L'autorisation a été obtenue; cependant, les données complètes n'ont pas été transmises.
- Le titulaire de la carte déclare qu'il n'a pas autorisé ou participé à la transaction.

#### Recommandations pour réduire le risque de transactions de rétrofacturation:

- Obtenir une autorisation pour toutes les transactions.
- Pour les transactions récurrentes, assurez-vous que les clients connaissent bien les conditions :
  - annuler les transactions récurrentes dès que l'avis est reçu du titulaire de la carte ou en tant que rétrofacturation, et émettre le crédit approprié au besoin au titulaire de la carte en temps opportun;
  - aviser le titulaire de la carte dans les 10 jours (au Canada) et 15 jours (internationaux) avant chaque facturation, ce qui permet au détenteur du compte d'annuler la transaction.
  - Les clients American Express ont la possibilité de recevoir un avis écrit de la transaction récurrente au moins (10) jours avant la soumission, ou à tout moment, le montant de la charge dépasse le montant maximal fixé par le titulaire de la carte.
- Si vous utilisez un appareil électronique pour saisir des données de carte, glissez, insérez ou faites passer toutes les transactions par carte à l'aide de votre dispositif d'autorisation électronique pour saisir les renseignements sur le titulaire de la carte. S'il y a lieu, assurez-vous que le numéro de la carte affichée correspond au numéro figurant sur la carte.
- Vous devez éviter de saisir les données de la carte dans votre dispositif d'autorisation électronique à moins que vous ne puissiez pas capturer les données de la carte par l'une des méthodes ci-dessus. Si vous saisissez les données de la carte dans votre dispositif d'autorisation électronique, il est fortement recommandé de saisir le code de vérification à trois ou quatre chiffres. Sinon, vous devez imprimer la carte à l'aide d'un dispositif d'impression valide qui saisira les renseignements sur la carte embossée et le marchand. Vous devez écrire sur l'ébauche manuellement toute l'information pertinente relative à la transaction (date de la transaction, montant en dollars, code d'autorisation et description de la marchandise) et obtenir la signature du titulaire de la carte. Ne modifiez pas l'empreinte de quelque façon que ce soit. Vous n'êtes pas protégé de ce type de rétrofacturation en entrant manuellement l'information dans le système PDV.

**REMARQUE:** N'imprimez pas au verso d'un coupon de vente signé. L'empreinte doit figurer sur le document de transaction qui contient tous les éléments de transaction pour prouver que la carte était présente au moment de la transaction.



- Obtenir la signature du titulaire de la carte pour toutes les transactions; assurez-vous que la signature sur l'ébauche des ventes correspond à la signature au verso de la carte.
- Traiter toutes les transactions une fois et ne faites pas de transactions de lot plusieurs fois.
- Informer le personnel des procédures pour éliminer la fraude au point de vente (PDV).

#### **Transactions de cartes non présentes:**

- Vous assurer de livrer la marchandise ou les services commandés au titulaire de la carte.
- Utiliser les outils recommandés d'atténuation de la fraude.
  - Vérifié par le programme Visa
  - Mastercard SecureCode
  - Service de vérification d'adresse (AVS)
  - Utilisation du code de vérification de la carte

**REMARQUE:** Bien que les transactions qui utilisent ces outils puissent encore être contestées, le service peut vous aider à accepter certaines cartes pour paiement.

- Vous assurer d'expédier l'adresse confirmée de AVS (la facturation et l'expédition doivent correspondre).
- Obtenir l'autorisation pour toutes les transactions.
- Vous assurer que le descripteur du commerçant correspond au nom de l'entreprise et s'affiche correctement sur l'énoncé de la carte.
- Vous assurer que le descripteur comprend une adresse professionnelle exacte et un numéro de service à la clientèle valide.
- Veuillez consulter l'Annexe 2 pour les outils d'atténuation de la fraude American Express.

#### **Rétrofacturation en raison de contestations de titulaires de la carte**

##### **Description**

Biens ou services non reçus par le titulaire de la carte, marchandise défectueuse ou non telle que décrite.

##### **Scénario probable**

- Les services n'ont pas été fournis ou la marchandise n'a pas été reçue par le titulaire de la carte.
- Le titulaire de la carte a payé avant l'expédition de la marchandise ou la marchandise n'a pas été reçue par la date ou l'endroit de livraison convenu.
- Le titulaire de la carte a reçu la marchandise défectueuse, endommagée ou non adaptée à l'objectif vendu, ou ne correspond pas à la description de la documentation de transaction/description verbale présentée au moment de l'achat.
- Le titulaire de la carte est payé avec un autre mode de paiement et sa carte a également été facturée pour la même transaction.
- Le titulaire a annulé le service ou la marchandise et sa carte a été facturée.
- Le titulaire de la carte a facturé une transaction qui ne faisait pas partie du document de transaction original.
- Le titulaire de la carte affirme avoir reçu des biens contrefaits.
- Le titulaire de la carte affirme que le commerçant a mal représenté les conditions de vente.

##### **Recommandations pour réduire le risque de rétrofacturation**

- Fournir les services ou la marchandise comme convenu et décrit au titulaire de la carte; indiquer clairement la date de livraison prévue sur le reçu de vente ou la facture.
- Communiquer avec le titulaire de la carte par écrit si la marchandise ou le service ne peut pas être fourni ou est retardé et offrir au détenteur de carte l'option d'annuler si vos politiques internes le permettent.
- Si le titulaire de la carte a reçu la marchandise défectueuse ou que la marchandise reçue n'était pas telle que décrite, réglez le problème avec le titulaire de la carte au premier contact.
- Si la marchandise est ramassée par le titulaire de la carte, lui faire signer pour la marchandise après avoir vérifié qu'elle a été reçue en bon état.
- Ne pas facturer le titulaire de la carte avant que la marchandise n'ait été expédiée, conformément aux modalités convenues, et une preuve de livraison signée du titulaire de la carte est obtenue.
- Si vous ne pouvez pas fournir de services ou de marchandises, émettez un crédit au titulaire de la carte en temps opportun.



- N'accepter qu'une seule forme de paiement par transaction. Assurez-vous que le titulaire de la carte paie une seule fois par transaction.
- Ne pas facturer la perte, le vol ou les dommages-intérêts à moins que le titulaire de carte l'autorise.
- S'assurer qu'une description du service ou de la marchandise fournie est clairement définie.

### **Rétrofacturations en raison d'erreurs de traitement**

#### **Description**

Une erreur a été commise lorsque la transaction a été traitée ou elle a été facturée incorrectement.

#### **Scénario probable**

- La transaction n'a pas été déposée dans le délai spécifié par l'organisation de paiement.
- Le titulaire de la carte a reçu une ébauche de crédit. Cependant, la transaction a été traitée comme une vente.
- La transaction devait être traitée dans une devise autre que la devise utilisée pour régler la transaction.
- Le numéro de compte ou le montant de la transaction utilisé dans la transaction a été entré incorrectement.
- Une seule transaction a été traitée plus d'une fois au compte du titulaire de la carte.
- Le titulaire de la carte a initialement présenté la carte comme paiement pour la transaction. Cependant, le titulaire de la carte a décidé d'utiliser un autre mode de paiement.
- Un montant limité ou une transaction de terminal libre-service a été traité pour un montant par rapport à la limite prédéterminée

#### **Recommandations pour réduire le risque de rétrofacturation**

- Traiter toutes les transactions dans les délais spécifiés par l'organisation de paiement.
- S'assurer que toutes les transactions sont traitées avec exactitude et qu'une seule fois.
- Si une transaction a été traitée plus d'une fois, émettez immédiatement des annulations, des annulations de transaction ou des crédits.
- S'assurer que les reçus de transaction de crédit sont traités, car les reçus de transactions de crédit et de vente sont traités comme des ventes.
- S'assurer que toutes les transactions ont reçu un code d'autorisation valide avant de traiter la transaction. Obtenez également un balayage magnétique lisible ou une ébauche de vente imprimée qui est signée.
- Ne pas modifier la documentation de la transaction ou ne faites aucune rectification à moins que le titulaire de la carte ait été contacté et accepte de modifier le montant de la transaction.
- S'assurer que la quantité limitée, le libre-service et les bornes du distributeur de carburant automatisé sont réglés correctement pour respecter les limites prédéterminées.

### **Rétrofacturation en raison de la non-réception de l'information**

#### **Description**

Ne pas répondre à une demande de récupération ou le titulaire de la carte ne reconnaît pas la transaction.

#### **Scénario probable**

- La documentation de transaction n'a pas été fournie pour remplir la demande de récupération.
- La demande de retrait a été remplie avec une ébauche de ventes illisibles ou était une exécution invalide (l'ébauche de vente incorrecte ou l'ébauche de vente n'a pas fourni de renseignements requis pouvant inclure la signature).
- Le titulaire de la carte ne reconnaît pas ou n'est pas familier avec la transaction en raison du nom du commerçant et/ou de l'emplacement qui ne correspond pas au nom et/ou à l'emplacement où la transaction a eu lieu.

#### **Recommandations pour réduire le risque de rétrofacturation**

- Fournir une copie claire et lisible de l'ébauche de vente qui contient tous les éléments de données requis dans les délais prescrits qui sont indiqués sur la demande de récupération.
- S'assurer que le nom du commerçant, l'emplacement et/ou le numéro de téléphone du service à la clientèle le plus reconnaissable sont fournis pour toutes les transactions.
- Conserver des copies de toute la documentation de transaction pour la période requise spécifiée par chaque organisme de paiement.
- Développer des méthodes efficaces pour récupérer la documentation des transactions afin de maximiser la capacité de répondre aux demandes.



15

## Transactions suspectes/frauduleuses

Si la carte présentée ou le comportement de la personne qui présente la carte semble suspect ou si vous soupçonnez une fraude, vous devez immédiatement appeler le centre d'autorisation vocale et demander à parler à un téléphoniste du Code 10. Répondez à toutes leurs questions et suivez leurs instructions.

Bien qu'une transaction soit frauduleuse, voici quelques suggestions pour vous aider à prévenir les transactions frauduleuses qui pourraient entraîner une rétrofacturation :

### Le titulaire de la carte:

- semble nerveux/agité/pressé?
- semble faire des achats à l'aveugle (par exemple, ne se soucie pas du prix d'un article, de sa taille, etc.)?
- effectue des achats beaucoup plus importants que votre client habituel (par exemple, votre transaction moyenne est de 60 \$, mais cette transaction est de 360 \$)?
- insiste immédiatement pour prendre la marchandise (par exemple, même si elle est difficile à manipuler, de ne pas s'intéresser à la livraison gratuite, de modifier, etc.)?
- semble acheter une quantité inhabituelle d'articles coûteux ou les mêmes articles?
- prend un temps inhabituel pour signer l'ébauche de vente ou regarde le verso de la carte alors qu'il signe?
- parle rapidement ou lance une conversation pour vous distraire de la vérification de la signature?
- prend sa carte d'une poche plutôt que d'un portefeuille?
- revient à plusieurs reprises, dans un court laps de temps ou juste avant de fermer le temps, pour faire des achats supplémentaires?
- cause une augmentation inhabituelle et soudaine du nombre et des transactions de vente moyennes sur une période d'un à trois jours?
- vous dit qu'il a des problèmes avec sa banque émettrice de carte et vous demande d'appeler un numéro (qu'il fournit) pour une manutention ou une autorisation « spéciale »?
- a déjà eu des frais contestés?
- passe des commandes à expédier à une adresse autre que l'adresse de facturation ou utilise des domaines de courriel anonymes ou gratuits?
- passe des commandes envoyées aux codes postaux ou aux pays où vous présentez des antécédents de réclamations frauduleuses?

### Est-ce que la carte:

- a des caractères de la même grandeur, la même taille, le même style et tous les mêmes éléments?
- semble avoir été embossé de nouveau (les chiffres ou lettres originaux peuvent être détectés au verso de la carte)?
- a un hologramme endommagé?
- a une bande magnétique au dos sur la carte?
- a un panneau de signature modifié (par exemple, semble décoloré, collé ou peint, ou affiche des marques d'effacement sur la surface)?
- les dates « valide de » (en vigueur) et « valide jusqu'à » (expiration) sont-elles cohérentes avec la date de vente?

Nous vous recommandons également de faire preuve de vigilance pour tout titulaire de carte qui se comporte comme suit, notamment en ce qui concerne les cartes prépayées :

- effectue fréquemment des achats, puis retourne les achats en argent comptant;
- utilise des cartes prépayées pour acheter d'autres cartes prépayées;
- utilise un grand nombre de cartes prépayées pour faire des achats.

Les cartes-cadeaux, bijoux, vidéos, stéréo, ordinateurs et appareils photo, chaussures et vêtements pour hommes sont généralement sujets à la fraude parce qu'ils peuvent facilement être revendus. Vous devez également suspecter des montants élevés et des transactions avec plus d'un élément frauduleux (par exemple, deux ordinateurs portables, trois chaînes en or, etc.).



## Partie III





Dans cette partie du guide, vous trouverez des renseignements utiles sur ce que vous devez faire si une carte est laissée à votre entreprise, pendant combien de temps vous devez conserver des copies des dossiers, comment retourner l'équipement et des délais de transaction importants. Vous trouverez également des directives supplémentaires pour des secteurs particuliers, notamment :

- Hébergement
- Déplacements et divertissement
- Restaurants
- Distributrices
- Télécommunications
- Pétrole

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur tout ce que vous avez lu dans votre guide d'acceptation des paiements, veuillez communiquer avec le service à la clientèle.

## 16 Cartes perdues/récupérées

Si une carte est oubliée et n'est pas réclamée, vous devez appeler l'équipe du service à la clientèle de l'organisation de paiement appropriée en utilisant le numéro ci-dessous et il vous indiquera comment gérer cette situation :

Visa .....	1 800 336-8472
Mastercard .....	1 800 826-2181
Discover .....	1-800-DISCOVER (1 800 347-2683)
AMEX .....	1 800 992-3404
PayPal .....	1 877 569-1113

## 17 Conservation des dossiers

Vous devez conserver en toute sécurité des copies lisibles de toutes les ébauches de vente et ébauches de crédit ou tout autre dossier de transaction pour les périodes suivantes :

**Mastercard, Visa et STAR:** treize (13) mois à partir de la date de la transaction. Cinq (5) ans pour les traites de vente de soins de santé et les ébauches de crédit.

**Discover Network:** le plus long des deux délais suivants : (i) 365 jours ou (ii) la résolution de tout litige, réclamation, désaccord ou litige en cours ou imminent concernant la transaction par carte. Vous devez également conserver des images ou d'autres copies des ébauches de vente pendant au moins trois (3) ans à compter de la date de la transaction Discover Network.

**PayPal:** le plus long des deux délais suivants : (i) soit (A) un (1) an à compter de la date de la transaction, soit (B) si la date de la transaction était contestée, deux (2) ans à compter de la date de la transaction, soit (ii) le délai requis par la loi applicable.

**American Express:** 24 mois à compter de la date à laquelle vous nous avez soumis la traite de vente ou la traite de crédit. Vous devez fournir toutes les ébauches de vente et ébauches de crédit ou tout autre dossier de transaction demandé par nous dans les délais les plus courts établis par les règles de l'organisation de paiements.

## 18 Retour d'équipement

Pour retourner l'équipement de point de vente (PDV) que vous ne possédez pas, vous devez appeler le service à la clientèle pour l'adresse de l'emplacement pour envoyer l'appareil.

Vous devez inclure les renseignements suivants dans la boîte d'expédition :

- votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone;
- le nom de la personne à contacter s'il y a des questions;
- votre numéro d'identification de marchand;
- le numéro de bail (le cas échéant); et
- le numéro de série du dispositif PDV (qui se trouve sous le dispositif PDV).

Vous devez retourner l'appareil PDV d'une manière qui peut être suivie. Mettez en référence le numéro de bail (le cas échéant) sur l'emballage de retour.



19

## Délais

### Autorisations

Une réponse positive (approuvée) demeure valide pour :

- sept (7) jours pour les transactions électroniques traitées par Mastercard;
- dix (10) jours pour les transactions de Visa, Discover et STAR traitées électroniquement sous réserve de l'exception suivante :
  - trente (30) jours pour Visa, Discover et PayPal, vingt (20) jours pour STAR pour les industries suivantes :
    - location de voiture;
    - compagnie aérienne et ferroviaire pour voyageurs;
    - hébergement;
    - autres catégories de voyage et de divertissement (T&E).
- sept (7) jours pour la transaction électronique American Express soumise à l'exception suivante :
  - trente (30) jours pour les industries de l'assurance voyage et divertissement.

### Livraisons retardées

Si la livraison est supérieure à :

- sept (7) jours (transactions Mastercard, Visa, American Express et STAR); ou
- dix (10) jours (transactions Discover Network et PayPal);
- après la date de transaction originale et la demande d'autorisation initiale, vous devez autoriser la partie non traitée de la transaction avant la livraison.

### Remboursements

Vous devez nous soumettre toutes les ébauches de crédit dans les cinq (5) jours suivant la date à laquelle un crédit est dû.

20

## Dispositions supplémentaires pour industries particulières

### Marchands dans l'industrie de l'hébergement

Des règles et des exigences supplémentaires s'appliquent aux marchands dans l'industrie de l'hébergement pour les pratiques, y compris, mais sans s'y limiter, les réservations garanties et les frais pour les absences, les dépôts anticipés, les surréservations et la sortie prioritaire. Si vous êtes un marchand d'hébergement et souhaitez participer aux programmes de services d'hébergement de l'organisation de paiement, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes ou votre gestionnaire des relations pour obtenir plus de détails et les exigences de l'organisation de paiement appropriée.

Vous devez fournir au titulaire de la carte une confirmation écrite d'une réservation garantie. La confirmation doit contenir :

- le nom du titulaire de la carte tel qu'il apparaît sur la carte, le cas échéant;
- le numéro de carte, tronqué, là où la loi applicable l'exige, à vous ou à nous et à la date d'expiration de la carte, le cas échéant, sauf si la loi applicable l'interdit;
- le numéro de confirmation de réservation;
- la date d'arrivée prévue et la durée du séjour;
- la politique d'annulation dans son intégralité, incluant la date et l'heure auxquelles les privilèges d'annulation expirent; et
- tout autre détail pertinent relatif aux chambres réservées.

Si un titulaire de carte demande une annulation conformément à votre politique d'annulation et à des délais spécifiés, vous devez fournir au titulaire de la carte un numéro d'annulation et des instructions pour en conserver un dossier.



Si un détenteur de carte demande une confirmation écrite de l'annulation, vous devez fournir cette confirmation au titulaire de la carte dans les trois (3) jours ouvrables suivant cette demande. Aux fins de cette section, un « jour ouvrable » signifie du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

La confirmation d'annulation doit contenir :

- la référence du titulaire de la carte que des frais ont été facturés sur la carte, le cas échéant, ou une garantie que la mention « aucune présentation » ne sera pas placée sur la carte;
- le nom du titulaire de la carte tel qu'il apparaît sur la carte, le cas échéant;
- le numéro de carte, tronqué comme l'exige la loi applicable à vous ou à nous;
- la date d'expiration de la carte, le cas échéant, à moins que la loi applicable ne l'interdise ou nous;
- le numéro d'annulation de réservation;
- la date d'annulation;
- le nom de votre employé qui a traité l'annulation;
- toute autre information pertinente relative aux chambres réservées.

### **Préautorisation pour les marchands de voyage et de divertissement (T&E) et les marchands de restaurants**

Si vous êtes une entreprise engagée dans la prestation de services de voyage et/ou de divertissement (par exemple, location de voiture, hôtels, motels, etc.) ou d'une entreprise de restaurant, et s'engage dans la pratique de « préautorisation », vous devez respecter les procédures générales suivantes :

- Un hôtel, un motel ou un commerçant de location de voiture peut obtenir une autorisation estimative au moment de l'enregistrement.
- Les restaurants ne doivent pas ajouter un montant estimé à la demande d'autorisation au-delà de la valeur des biens fournis ou des services rendus, plus toute taxe applicable.
- Vous devez aviser le titulaire de la carte du montant en dollars que vous souhaitez « pré-autoriser ».
- Si le client décide d'utiliser un autre mode de paiement (par exemple, en espèces, en chèque, etc.), Vous devez appeler rapidement l'unité d'intervention d'autorisation vocale pour supprimer la retenue d'autorisation. Indiquez le numéro de compte du titulaire de la carte, le montant en dollars original et la date de la transaction ainsi que le code d'autorisation. Si une nouvelle transaction a lieu, une nouvelle ébauche de vente imprimée et signée pour le montant exact et un nouveau code d'autorisation pour ce montant doivent être obtenus.
- Les fournisseurs de location de véhicules peuvent ne pas inclure de dommages potentiels au véhicule ou de franchises d'assurance dans des préautorisations.
- Si vous recevez un refus de transaction, vous devez attendre vingt-quatre (24) heures avant de tenter d'autoriser de nouveau. Si vous autorisez de nouveau avant cette période et recevez une approbation, vous pourriez être assujéti à une rétrofacturation et à une amende imposée par les organismes de paiement.
- Les hôtels, les motels et les commerçants de location de voitures sont autorisés jusqu'à concurrence de 15 % d'écart au-dessus du montant autorisé. Si le montant final facturé au titulaire dépasse l'estimation originale de plus de 15 % au-dessus de la préautorisation, vous devez autoriser tout montant supplémentaire et tous les codes d'autorisation supplémentaires doivent être inscrits dans la zone d'autorisation avec la date d'autorisation et le montant autorisé.
- L'autorisation préalable pour certains services d'établissements est autorisée jusqu'à une variation de 20 % (au lieu de 15 %) supérieure au montant autorisé. Si le montant final dépasse le montant « préautorisé » de plus de 20 %, vous devez autoriser le montant supplémentaire. L'estimation du montant d'autorisation pour inclure un pourboire est interdite. La demande d'autorisation doit inclure uniquement le montant associé à la facture présentée à votre client.
- Vous devez obtenir une autorisation pour les frais estimés initiaux et surveiller les frais pour vous assurer que les frais réels ne dépassent pas les frais estimés. Si les frais réels dépassent le montant de l'autorisation estimative initiale (et toute autorisation estimée subséquente), vous devez obtenir une autorisation positive pour le montant supplémentaire. Les autorisations subséquentes ne doivent être accordées que pour le montant supplémentaire des frais totaux et ne doivent pas inclure les montants déjà autorisés.



- Le montant estimé de toute autorisation préalable pour l'hébergement d'hébergement doit être basé sur (i) la durée prévue du séjour; (ii) le tarif de la chambre; (iii) les taxes et les frais de service applicables; et (iv) les autres frais divers selon l'expérience.
- Si une demande d'autorisation est refusée, aucuns frais ne seront facturés après cette date pour ce détenteur de carte.
- Vous n'avez pas besoin d'obtenir une autorisation finale si la somme totale des frais (le montant final) ne dépasse pas 20 % des frais autorisés précédemment. Vous devez inscrire les dates, les montants autorisés et leurs codes d'autorisation respectifs sur la ou les ébauches de vente.

#### **Marchands exploitant des machines distributrices**

Pour Mastercard, si vous utilisez des machines distributrices sous MCC 5499 (magasins de restauration, dépanneurs, épiceries, magasins spécialisés), vous ne devez pas fournir de reçu au moment où une transaction est effectuée. Toutefois, si une machine distributrice ne peut pas fournir un reçu imprimé, vous devez divulguer et afficher les instructions informant les titulaires de la carte de la façon dont un reçu peut être obtenu.

#### **Fournisseurs de services de télécommunications**

Vous devez communiquer avec le service à la clientèle pour obtenir l'approbation et d'autres instructions, règles et exigences avant de procéder à des transactions de télécommunication.

Les ventes de cartes de télécommunications se produisent lorsqu'un fournisseur de services téléphoniques est payé directement au moyen d'une carte pour les appels locaux ou interurbains individuels, sauf que les cartes de service téléphonique prépayées ne sont pas et ne donnent pas lieu à des ventes de cartes de télécommunications.

#### **L'industrie pétrolière**

Pour les transactions Visa, Mastercard, STAR, American Express, Discover et PayPal, les commerçants opérant dans l'industrie pétrolière qui effectuent des ventes de cartes dans les distributeurs de carburant automatisé (AFD) peuvent soumettre une demande d'autorisation pour 1 \$ pour vérifier la validité de la carte présentée. Dans de telles circonstances, vous devez soumettre un avis d'autorisation pour le montant réel de la vente de la carte dans les soixante (60) minutes suivant la fin de la livraison du carburant, que vous ayez reçu ou non une réponse partielle d'autorisation ou une réponse d'autorisation positive pour tout autre montant. Si vous n'effectuez pas la vente de la carte après réception d'une réponse approuvée pour tout montant, une demande d'annulation de la demande d'autorisation doit être soumise dans les soixante (60) minutes suivant la fin de la livraison du carburant.

# Annexes





## ANNEXE 1

### PROVISIONS ADDITIONNELLES POUR WEX ET VOYAGER

#### Cartes WEX

Si vous participez au programme de service complet WEX, les modalités suivantes s'appliqueront :

#### À FAIRE

- Fournir, à vos propres frais, tout l'équipement nécessaire pour permettre l'acceptation électronique des cartes WEX, y compris l'exploitation et la maintenance de l'équipement, le lien des télécommunications et l'approvisionnement de tout service de réseautage.
- Inclure dans toute demande d'autorisation les renseignements suivants :
  - le numéro de compte du titulaire de la carte WEX,
  - le numéro du véhicule,
  - la date d'expiration de la carte,
  - la numéro d'identification du conducteur,
  - le montant de la transaction,
  - la date et l'heure de la transaction,
  - la quantité de marchandises vendues, le prix unitaire et le code de produit (les « données de demande d'autorisation »),
  - un numéro d'autorisation ou un autre code d'approbation de WEX pour toutes les ventes de cartes WEX manuelles (en d'autres termes, les ventes facilitées par une imprimante de cartes).
- Assurez-vous que les détails du produit de chaque transaction sont exacts, y compris :
  - le type de marchandises vendues,
  - quantité de marchandises vendues,
  - prix unitaire/prix par gallon (le cas échéant),
  - taxes,
  - tous les coupons présentés.
- Assurez-vous que le détail du produit indiqué correspond au montant total de la vente lorsque calculé (en d'autres termes, la quantité de produit x le prix unitaire doit être égal au montant de la somme du produit. La somme de tous les montants de produits incluant les taxes moins les coupons doit correspondre au montant total de la transaction).
- Effectuez une vente de carte WEX uniquement après la réception d'un message d'approbation d'autorisation.
- Fournissez une copie du reçu pour une vente de carte WEX à la demande du titulaire de la carte, dans la mesure permise par la loi applicable. Le reçu ne doit pas inclure le numéro de compte complet ni le numéro d'identification du conducteur.
- Demandez au titulaire de la carte de signer un reçu lorsqu'une vente de carte WEX n'est pas effectuée par un lecteur de carte sur support.
- Réalisez tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour protéger les données de vente de cartes WEX manuelles contre la fraude ou l'utilisation abusive.
- Tenez à jour en toute sécurité un registre de toutes les ventes de cartes WEX (y compris les données sur la demande d'autorisation) pour une période d'un an. Vous devez produire ces dossiers à la demande raisonnable de WEX.
- Avisez-nous de toute erreur contenue dans un rapport de règlement dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de ce rapport. Nous n'accepterons pas les demandes de retraitement pour les transactions WEX datant de plus de 90 jours.
- Permettez à WEX de vérifier les dossiers, moyennant un préavis raisonnable, lié au service complet WEX.
- Retransmettez les données de vente de la carte WEX lorsque cela est raisonnablement demandé.



## À NE PAS FAIRE

- Ne soumettez pas de carte WEX pour le traitement à moins qu'une carte WEX soit présentée au moment de la vente.
- N'acceptez pas de carte WEX si un message de refus ou d'expiration carte est reçu.
- Ne soumettez pas de carte WEX pour le traitement jusqu'à ce que les marchandises aient été livrées ou que les services soient rendus.
- N'acceptez pas de carte WEX si elle semble invalide ou expirée, ou si la carte WEX est fausse ou volée.
- Ne divisez pas le prix des biens et des services achetés dans une seule vente de carte WEX parmi deux reçus de vente ou plus.
- N'autorisez pas la vente de carte WEX lorsque seul le paiement partiel est effectué par l'utilisation de la carte WEX et que le solde est payé avec une autre carte bancaire.
- Ne retirez pas la taxe sur le carburant au point de vente. Pour tous les codes de produit du système de paiement qui sont taxables, le montant et le prix par gallon (PPG) doivent contenir la somme du coût du carburant et du PPG, incluant toutes les taxes fédérales, provinciales, territoriales, locales et autres.

Vous reconnaissez et acceptez que vos seuls recours en ce qui concerne les services complets de l'acquisition de WEX seront contre nous et non contre WEX, sauf dans la mesure où WEX connaît toute fraude liée aux cartes WEX et omet de commettre une telle fraude ou que WEX commet une fraude relativement à l'ensemble des services d'acquisition de WEX.

### Cartes Voyager

- Vous devez vérifier les cartes de la flotte pour toute restriction imprimée au point de vente.
- Vous devez établir une politique équitable pour l'échange et le retour de marchandises.
- Vous devez nous soumettre rapidement des crédits pour tout retour qui doit être crédité à un compte de titulaire de carte Voyager.
- Vous ne devez pas donner de remboursement en argent à un détenteur de carte Voyager en lien avec une vente, à moins que la loi l'exige.

En plus des renseignements indiqués à l'article 11 (ébauches de vente), vous devez inclure les renseignements suivants sur un document de page unique constituant la traite des ventes pour les transactions Voyager :

- Toutes les données relatives aux demandes d'autorisation pour les ventes de cartes Voyager doivent inclure ce qui suit :
  - numéro de compte du titulaire de la carte Voyager,
  - date d'expiration de la carte,
  - numéro d'identification du conducteur;
  - le montant de la transaction, la date et l'heure de la transaction,
  - la quantité de marchandises vendues, prix unitaire et code de produit (les « données sur la demande d'autorisation »).
- Toutes les ventes manuelles de cartes Voyager (en d'autres mots, les ventes faites par une imprimante de cartes) doivent comprendre :
  - les données de demande d'autorisation,
  - un numéro d'autorisation ou un autre code d'approbation de Voyager
  - le type de marchandises vendues, la quantité de marchandises vendues, le prix unitaire/prix par gallon (le cas échéant), les taxes;
  - tous les coupons présentés dans le produit.
- Les détails du produit indiqué doivent correspondre au montant total de la vente lorsque calculé, en d'autres termes :
  - la quantité de produit multipliée par le prix unitaire doit être égale au montant du produit.
  - la somme de tous les montants de produits incluant les taxes moins les coupons doit correspondre au montant total de la transaction.

Vous ne devez pas retirer la taxe sur le carburant au point de vente. Pour tous les codes de produit du système de paiement qui sont taxables, le montant et le prix par gallon (PPG) doivent contenir la somme du coût du carburant et du PPG, incluant toutes les taxes fédérales, provinciales, territoriales, locales et autres.



S'il y a une augmentation de 15 % ou plus par rapport au mois précédent dans le nombre d'appels d'autorisation de transaction Voyager qui ne sont pas dus à nos pannes du système ou à Voyager, nous pouvons, à notre discrétion, déduire les frais téléphoniques du règlement de vos transactions Voyager. Les frais ne dépassent pas 0,25 \$ (25 cents) par appel.

Le règlement des transactions Voyager se fera généralement au plus tard le quatrième jour ouvrable suivant le traitement des transactions de cartes applicables. Nous vous rembourserons le montant des ventes que vous soumettez pour une journée donnée, diminuées par le montant des rétrofacturations, les exemptions de taxes, les rabais, les crédits et les frais énoncés dans l'accord. Vous devez nous aviser de toute erreur contenue dans les rapports de règlement dans les 30 jours civils suivant la réception de ce rapport. Ni nous ni Voyager ne serons tenus de vous rembourser pour les ventes soumises plus de soixante (60) jours civils à compter de la date d'achat.

Pour la transmission quotidienne des données de vente, vous devez maintenir des dossiers véridiques et complets pour une période d'au moins trente-six (36) mois à compter de la date de la génération des données. Vous pouvez stocker les dossiers sur les médias électroniques, s'ils sont sécurisés. Vous êtes responsable de la conservation des dossiers de données de vente et des ébauches de vente.

## ANNEXE 2

### PROVISIONS ADDITIONNELLES POUR LES TRANSACTIONS AMERICAN EXPRESS

Pour les marchands participant au programme American Express OptBlue®, vous devriez consulter le guide d'exploitation mis à votre disposition au [www.americanexpress.com/merchanttopguide](http://www.americanexpress.com/merchanttopguide).

#### Traitement des marques American Express

Chaque fois que les modes de paiement sont communiqués aux clients ou lorsque les clients demandent quels paiements sont acceptés, vous devez indiquer votre acceptation de la carte American Express et afficher les marques American Express (y compris les formulaires de demande de carte qui vous sont fournis) de façon aussi visible et de la même manière que tout autre produit de paiement.

Vous ne devez pas utiliser les marques American Express de quelque façon que ce soit qui atteint ou diminue l'achalandage associé à la marque, et (sans notre consentement écrit préalable) indique que American Express approuve vos biens ou services.

Vous devez utiliser uniquement les marques American Express comme autorisé. Vous devez cesser d'utiliser les marques American Express à la fin de votre acceptation des cartes American Express.

Pour des directives supplémentaires sur l'utilisation des marques American Express, veuillez communiquer avec le service à la clientèle.

#### Traitement des renseignements sur le détenteur de la carte American Express

Tous les renseignements sur les titulaires de carte sont confidentiels et la propriété exclusive de la banque émettrice, American Express ou ses sociétés affiliées. Sauf indication contraire, vous ne devez pas divulguer les renseignements sur les titulaires de la carte ni les utiliser ni les entreposer, sauf pour faciliter les transactions dans vos établissements conformément aux modalités sur lesquelles vous êtes autorisé à accepter les cartes American Express.

#### Autorisation pour les transactions de carte non présente

Si vous traitez une transaction de carte non présente, vous devez obtenir les renseignements suivants :

- le numéro de la carte;
- la date d'expiration de la carte;
- le nom du titulaire de la carte tel qu'il apparaît sur la carte;
- l'adresse de facturation du titulaire de la carte;
- l'adresse de livraison si différente de l'adresse de facturation. De plus, pour les transactions Internet, vous devez :
- utiliser tout numéro d'identification de commerçant distinct (ID vendeur) établi pour vos commandes Internet dans toutes vos demandes d'autorisation et de soumission des frais;
- nous fournir un préavis écrit d'au moins un (1) mois de tout changement à votre adresse Internet;
- vous conformer à toute exigence supplémentaire qu'American Express fournit de temps à autre.

American Express a le droit de rétrofacturer toute transaction de carte non présente que le titulaire de la carte rejette ou autorise. Toutefois, American Express ne va pas rétrofacturer pour une transaction de carte non présente basée uniquement sur une réclamation par un titulaire de carte qu'il n'a pas reçu les marchandises contestées si vous avez :



- vérifié l'adresse à laquelle les marchandises ont été expédiées, l'adresse de facturation complète du titulaire de carte;
- fourni une preuve de livraison signée par le titulaire de la carte ou un signataire autorisé de la carte indiquant la livraison des biens ou des services à l'adresse de facturation complète du titulaire de carte.

American Express ne sera pas responsable des transactions frauduleuses réelles ou présumées sur Internet et aura le droit de rétrofacturer ces frais.

Si une transaction contestée se produit impliquant une transaction de carte non présente qui est une transaction de livraison électronique Internet, American Express peut exercer une rétrofacturation pour le montant total de la transaction et vous placer dans l'un de ses programmes de rétrofacturation.

### **Les dossiers de frais (aussi appelés «ébauches de ventes»)**

Pour chaque transaction soumise :

- vous devez créer un dossier de charge reproductible électroniquement;
- sur papier - vous devez créer un dossier de frais contenant toutes les données requises suivantes :
  - le numéro complet de la carte et la date d'expiration, et le cas échéant, le nom du titulaire de la carte;
  - la date à laquelle la transaction a été engagée;
  - le montant de la transaction, qui doit être le prix total de l'achat de biens et de services (plus les taxes et les pourboires applicables) achetés sur la carte;
  - l'approbation de l'autorisation;
  - une description claire des biens et services achetés par le titulaire de la carte;
  - une empreinte ou un autre descripteur de votre nom, adresse, numéro d'identification du marchand et, le cas échéant, numéro du magasin;
  - les mots « aucun remboursement » si vous avez une politique de remboursement et vos politiques de retour et/ou d'annulation;
  - la signature du titulaire (si une transaction de carte présente) ou les mots « commande par téléphone », « commande par la poste », « commande Internet » ou « signature au dossier », selon le cas (si une transaction avec carte non présente).

Dans le dossier de frais (et une copie du reçu du client), vous devez :

- inclure vos politiques de retour et/ou d'annulation;
- masquer les chiffres de numéro de carte tronquée avec des caractères de remplacement tels que « x », « \* » ou « # », et non des espaces ou des chiffres vides.

Si le titulaire de carte souhaite utiliser plus d'une carte pour le paiement d'un achat, vous pouvez créer un dossier de frais distinct pour chaque carte utilisée. Cependant, si le titulaire de la carte utilise une seule carte pour le paiement d'un achat, vous ne devez pas diviser l'achat en plus d'une transaction et vous ne devez pas créer plus d'un enregistrement de frais.

### **Remboursements**

Pour émettre un remboursement, vous devez :

- comparer les quatre derniers chiffres de l'enregistrement de charge à la carte présentée (le cas échéant);
- émettre le crédit dans la devise dans laquelle la transaction originale nous a été soumise;
- émettre le crédit sur la carte utilisée pour l'achat original. Si le crédit est pour le retour d'un cadeau par une personne autre que le titulaire de la carte qui a effectué l'achat initial, vous devez appliquer votre politique de remboursement habituelle.

Si le titulaire de la carte indique que la carte sur laquelle l'achat a été initialement fait n'est plus active ou disponible :

- pour toutes les cartes sauf les cartes prépayées - informez le titulaire de la carte que vous devez émettre le crédit sur cette carte; si le titulaire de la carte a des questions, dites-lui d'appeler le numéro du service à la clientèle au verso de la carte en question;
- pour les cartes prépayées - appliquez votre politique de remboursement habituelle pour les retours.

Dans l'ébauche de crédit envoyée au titulaire de la carte, vous devez masquer les chiffres de numéro de carte tronquée avec des caractères de remplacement tels que « x », « \* » ou « # », et non des espaces ou des chiffres vides.

Votre politique de remboursement pour les transactions par carte doit être au moins aussi favorable que votre politique de remboursement pour les achats effectués avec d'autres produits de paiement ou d'autres modes de paiement.

Si vous émettez un crédit, American Express ne remboursera pas la remise ou tout autre frais ou évaluation précédemment appliqué à la transaction correspondante. La réduction sur les rétrofacturations ne sera pas remboursée.



## Outils d'atténuation de la fraude

American Express offre des outils d'atténuation de la fraude pour les transactions de carte présente et de carte non présente pour aider à vérifier qu'une transaction est valide. Ces outils vous aident à atténuer le risque de fraude au point de vente, mais ne constituent pas une garantie qu'une transaction est en fait valide ou légitime, ou que vous ne serez pas soumis à une rétrofacturation. Pour une utilisation optimale des outils, veuillez consulter les renseignements sur la prévention de la fraude de American Express au : [www.americanexpress.com/fraudinfo](http://www.americanexpress.com/fraudinfo).

## Transactions récurrentes

Pour les transactions récurrentes, vous devez offrir au détenteur de la carte l'option de recevoir un avis écrit pour la ou les transactions récurrentes au moins dix (10) dix jours avant la soumission, ou à tout moment, le montant de la transaction dépasse le montant maximal fixé par le titulaire de la carte. Vous devez divulguer clairement et de façon évidente toutes les conditions matérielles de l'option, y compris, le cas échéant, le fait que la facturation récurrente continuera jusqu'à ce que l'option soit annulée par le titulaire de la carte. Si les conditions matérielles de l'option changent après la soumission de la première transaction récurrente, vous devez aviser rapidement le titulaire de la carte par écrit de ce changement et obtenir le consentement exprès écrit du titulaire de la carte aux nouvelles conditions avant de soumettre une autre transaction récurrente.

### Pour les transactions récurrentes, vous devez :

- vérifiez périodiquement auprès des détenteurs de carte que leurs renseignements (par exemple, le numéro de la carte, la date d'expiration, l'adresse de facturation) sont toujours exacts. Cela améliorera la probabilité d'obtenir une approbation à une demande d'autorisation;
- conservez les preuves de consentement à recevoir les renseignements mis à jour sur le compte de la carte de la banque émettrice de la carte pendant vingt-quatre (24) mois à compter de la date à laquelle vous soumettez la dernière transaction récurrente.
- assurez-vous que votre processus d'annulation des transactions récurrentes est simple et rapide; et
- dans les vingt-quatre (24) heures suivant la première transaction de facturation récurrente, fournissez la confirmation écrite du détenteur de la carte (par exemple, courriel ou télécopieur) de cette transaction, y compris toutes les conditions matérielles de l'option et les détails de votre politique d'annulation/remboursement.

Si vos montants de transaction récurrents varient, vous devez offrir au titulaire de la carte le droit de recevoir un avis écrit du montant et de la date de chaque transaction récurrente :

- au moins dix (10) jours avant de soumettre chaque transaction; ou
- chaque fois que le montant de la transaction dépasse un montant de transaction périodique maximal spécifié par le titulaire de la carte.

Pour en savoir plus sur le traitement des cartes prépayées :

- appelez le numéro du service à la clientèle au verso de la carte en question; et/ou
- consultez les règles d'organisation de cartes American Express concernant les « exigences d'autorisation supplémentaires ».

## Programme sans signature

Vous pouvez participer au programme sans signature en vertu duquel vous n'êtes pas tenu de demander une signature des titulaires de carte sur le dossier de transaction pourvu que :

- Votre entreprise est classée dans une industrie qui accepte les frais en personne, à l'exception des catégories suivantes :
  - les marchands qui n'effectuent pas de frais en personne (autrement dit, Internet, commande postale ou commande téléphonique).
  - les marchands interdits ou les transactions interdites (ou les deux) comme défini dans les règles d'organisation de cartes American Express concernant l'« évaluation des risques ».
  - les marchands à haut risque (par exemple, les services électroniques Internet ou les boîtes de nuit/salons) comme défini dans les règles d'organisation de cartes American Express concernant les « marchands à risque élevé ».
  - les marchands placés dans notre programme de recours complet contre la fraude (Fraud Full Recourse Program). Consultez les règles d'organisation de cartes American Express concernant les « programmes de rétrofacturation ».
- Relativement à la transaction :
  - le montant de la transaction doit respecter le seuil établi dans la politique propre au pays d'American Express.
  - la transaction doit inclure l'indicateur approprié pour refléter que la carte et le titulaire de la carte étaient présents au point de vente.
  - la transaction doit inclure une approbation valide.



En vertu du programme sans signature American Express, les rétrofacturations ne seront pas exercées pour ces frais uniquement en cas de non-obtention de la signature du titulaire de carte au point de vente.

Si un nombre disproportionné de frais contestés en vertu du programme sans signature se produit, vous devez coopérer pour réduire le montant de frais contestés. Si ces efforts échouent, vous pouvez être placé dans des programmes de rétrofacturation American Express ou votre participation au programme Sans Signature peut être modifiée ou résiliée.

### **Chèques de voyage**

Les chèques de voyage sont disponibles en diverses coupures et devises. Les coupures en dollars américains varient de 20 \$ à 1 000 \$.

Vous devez faire preuve de prudence lorsqu'on vous présente un chèque de voyage d'une valeur de 500 \$ ou plus. Les chèques de voyage libellés plus élevés sont rarement vendus et sont donc plus susceptibles d'être contrefaits.

Pour accepter un chèque de voyage, regardez la contresignature de votre client dans le coin inférieur gauche du chèque de voyage et comparez sa signature à la signature dans le coin supérieur gauche du chèque de voyage.

- Si la signature et la contresignature sont une correspondance raisonnable (ils ressemblent, mais peuvent ne pas être identiques), vous pouvez accepter le chèque et il n'est pas nécessaire d'obtenir une pièce d'identité.
- Si vous soupçonnez que la contresignature peut être fautive ou que vous n'avez pas regardé contresigner le client, demandez à votre client de retourner le chèque et de l'ouvrir de nouveau sur le côté gauche (de la même manière qu'il approuve habituellement un chèque); prenez ensuite le chèque et pliez le coin inférieur droit pour comparer la signature originale avec la nouvelle.
- Si les signatures ne sont pas les mêmes, ou si vous avez des questions concernant la validité du chèque, appelez le service à la clientèle.
- Si vous soupçonnez que le chèque de voyage peut être frauduleux, vérifiez que le chèque est authentique en :
  - effectuant le test des traces. Retournez le chèque (côté non-signature). Essuyer un doigt humide sur la dénomination.
  - sur le côté droit du chèque, l'encre ne doit pas se tacher.
  - sur le côté gauche du chèque, l'encre devrait se tacher.
  - obtenir l'autorisation en ligne à [www.americanexpress.com/verifyamextc](http://www.americanexpress.com/verifyamextc).

Vous n'êtes pas tenu d'obtenir l'autorisation avant d'accepter un chèque de voyage.

### **Marchands à CV élevés**

Vous reconnaissez que vous serez converti du programme d'achat amélioré américain d'American Express en une relation d'acceptation de carte directe avec American Express si et quand vous devenez un « marchand à volume de charge élevé » conformément aux règles d'organisation de la carte American Express. Dans le cadre de cette reconnaissance, vous convenez qu'à la conversion : (i) vous serez lié par l'accord d'American Express, alors en vigueur pour l'acceptation de la carte; et (ii) American Express établira la tarification et les autres frais que vous devrez payer pour l'acceptation de la carte.

Un « marchand à volume de charge élevé » est un commerçant ayant soit (i) plus de 1 000 000 \$ en volume de charge au cours d'une période de douze (12) mois ou (ii) plus de 100 000 \$ en volume de charge en trois (3) mois consécutifs. Pour clarification, si un commerçant a plusieurs établissements, le volume de charge de tous les établissements doit être ajouté ensemble pour déterminer si le commerçant a dépassé les seuils ci-dessus.

### **Refus de marketing**

Vous convenez qu'en nous fournissant vos coordonnées, vous pouvez recevoir des messages d'American Express, y compris des renseignements importants sur les produits, services et ressources American Express offerts à votre entreprise. Ces messages peuvent être envoyés aux numéros de téléphone, aux adresses de courriel ou aux numéros de télécopieur que vous fournissez. Si vous fournissez un numéro de téléphone sans fil, vous acceptez que l'on communique avec vous à ce numéro et les communications envoyées peuvent inclure des messages courts (SMS ou « message texte ») composés automatiquement, ou des appels automatisés ou préenregistrés. Si vous fournissez un numéro de télécopieur, vous acceptez que vous receviez des communications par télécopieur. American Express peut autrement utiliser et partager vos renseignements à des fins commerciales et comme autorisé par la loi applicable. American Express utilise des mesures de sécurité administratives, techniques et physiques raisonnables pour protéger vos renseignements en fonction de la sensibilité des renseignements.



Vous pouvez vous désinscrire des bulletins ou des messages concernant les produits, les services et les ressources pour différentes formes de communications en communiquant avec nous, par téléphone, courriel, télécopie, site Web et tout autre moyen identifié par nous, ou en faisant les options de retrait qui peuvent être décrites ou offertes dans des courriels, messages SMS, télécopies ou autres communications. Si vous refusez de participer, vous pouvez toujours recevoir des messages d'American Express concernant des services et des programmes conçus pour améliorer la valeur du réseau American Express.

## **PARTIE B: PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS SUR LES MEMBRES DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS**

Ces exigences en matière de sécurité des données des marchands s'appliquent à tous vos équipements, systèmes et réseaux sur lesquels les clés de chiffrement, les données des titulaires de cartes et/ou les données d'authentification sensibles sont stockées, traitées ou transmises.

### **Normes de protection des données des titulaires de cartes et des données d'authentification sensibles**

Vous devez vous assurer que tous vos employés, agents, représentants, sous-traitants, sous-traitants, fournisseurs de services, fournisseurs d'équipement ou de systèmes de point de vente ou solutions de traitement des paiements, ainsi que toute autre partie à qui vous pouvez fournir des renseignements sur les membres de la carte :

- stockeront les données de la carte American Express uniquement pour faciliter les transactions pour votre acceptation des cartes American Express;
- respecteront la version actuelle de la norme PCI DSS, au plus tard à la date d'entrée en vigueur de la mise en œuvre de cette version;
- utiliseront, lors du déploiement d'un nouveau NIP ou d'un nouveau NIP de remplacement ou d'applications de paiement (ou les deux), uniquement ceux qui sont approuvés par la norme PCI.

Vous devez protéger tous les dossiers de frais et les dossiers de crédit conservés conformément à ces dispositions de sécurité des données. Vous devez utiliser ces documents uniquement aux fins de votre acceptation des cartes American Express et vous devez protéger les dossiers en conséquence.

### **Incidents liés aux données**

Si vous découvrez un incident de données, vous devez :

- nous aviser immédiatement et en aucun cas plus tard que vingt-quatre (24) heures après cette découverte;
- mener une enquête judiciaire approfondie sur chaque incident de données; cela doit être mené par un enquêteur judiciaire PCI (PCI forensic investigator, PFI) si l'incident de données comporte 10 000 numéros de carte uniques ou plus (ou autrement à notre demande);
- nous fournir rapidement tous les numéros de carte compromis et le rapport d'enquête judiciaire de l'incident de données;
- collaborer avec nous pour résoudre tout problème découlant de l'incident de données, y compris nous consulter au sujet de vos communications aux membres de la carte touchés par l'incident de données et fournir (et obtenir toute renonciation nécessaire à la fourniture) de tous les renseignements pertinents pour nous permettre de vérifier votre capacité à prévenir les incidents de données futurs; et
- à notre demande, fournir une validation par un évaluateur de la sécurité qualifié (QSA) que les lacunes ont été corrigées.

Les rapports d'enquête judiciaire doivent :

- inclure les examens judiciaires, les rapports sur la conformité et toute autre information relative à l'incident de données;
- identifier la cause de l'incident de données;
- confirmer si vous étiez conforme ou non à la norme PCI DSS au moment de l'incident de données;
- vérifier votre capacité à prévenir les incidents de données futurs en fournissant un plan pour corriger toutes les lacunes PCI DSS.

American Express peut divulguer des renseignements sur tout incident de données aux membres de la carte, aux émetteurs, aux autres participants sur le réseau American Express et au grand public, comme l'exige la loi applicable, par ordre judiciaire, administratif ou réglementaire, décret, assignation administrative ou autre processus, afin d'atténuer le risque de fraude ou d'autre préjudice; ou autrement, dans la mesure où il est approprié d'exploiter le réseau américain.

### **Validation périodique de vos systèmes**

Vous devez prendre les mesures nécessaires pour valider annuellement et trimestriellement l'état de votre équipement, de vos systèmes et/ou de vos réseaux (et de leurs composants) dans la norme PCI sur lesquels les données des titulaires de carte et/ou les données d'authentification sensibles sont stockées, traitées ou transmises.

#### **Étape 1 - S'inscrire à un programme de conformité**

Vous devez nous soumettre la documentation de validation périodique applicable. Veuillez communiquer avec nous pour en savoir plus sur les exigences en matière de conformité à la sécurité des données.



## Étape 2 - Déterminer les exigences relatives au niveau des marchands et à la validation

La plupart des niveaux de commerçant sont basés sur le volume de transactions soumises par les établissements. Vous tomberez dans l'un des niveaux de commerçant indiqués dans le tableau suivant :

Niveau de marchand	Définition	Documentation de validation	Exigence
1	2,5 millions de transactions ou plus par année; ou tout marchand qu'American Express juge autrement comme un commerçant de niveau 1	Rapport annuel d'évaluation de la sécurité et examen trimestriel du réseau	Obligatoire
2	50 000 à 2,5 millions de transactions par année	Questionnaire d'autoévaluation annuel (SAQ) et examen trimestriel du réseau	Obligatoire
3	Moins de 50 000 transactions par année	Analyse trimestrielle de la qualité des services et analyse trimestrielle du réseau	Fortement recommandé
3*	Moins de 50 000 transactions par année et un marchand de niveau 3 par American Express	Analyse trimestrielle de la qualité des services et analyse trimestrielle du réseau	Obligatoire

- Comme désigné par American Express.





American Express peut exiger que certains commerçants de niveau 3 s'inscrivent au programme de conformité American Express. Ces marchands doivent s'inscrire au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la réception de cet avis de notre part. Tous les autres marchands de niveau 3 ne doivent pas soumettre de documents de validation, mais doivent respecter toutes les autres dispositions de ces dispositions de sécurité des données.

Voici la documentation de validation que vous devez nous envoyer :

Évaluation annuelle de la sécurité sur place	Questionnaire annuel d'autoévaluation	Analyse trimestrielle du réseau
<p>Il s'agit d'un examen détaillé sur place de votre équipement, de vos systèmes et de vos réseaux (et de leurs composants) où les données des titulaires de carte ou les données d'authentification sensibles (ou les deux) sont stockées, traitées ou transmises.</p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vous assurer que l'évaluation annuelle de la sécurité sur place est effectuée par (i) un évaluateur de sécurité (QSA), ou (ii) vous et la certification de votre chef de la direction, de votre directeur financier, de votre responsable principal de la sécurité de l'information ou du dirigeant;</li> <li>- soumettre la section de l'attestation de conformité du questionnaire d'autoévaluation chaque année et inclure des copies de l'ensemble du questionnaire d'autoévaluation sur demande;</li> <li>- vous assurer que la section de l'attestation de conformité certifie la conformité à toutes les exigences de la norme PCI DSS.</li> </ul>	<p>Il s'agit d'un processus à l'aide du questionnaire d'autoévaluation PCI DSS qui permet l'autoévaluation de votre équipement, de vos systèmes et de vos réseaux (et de leurs composants) où les données des titulaires de carte ou les données d'authentification sensibles (ou les deux) sont stockées, traitées ou transmises.</p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vous assurer que le questionnaire d'autoévaluation est réalisé par vous et certifiée par votre chef de la direction, le chef des finances, le chef de la sécurité de l'information ou le dirigeant;</li> <li>- soumettre la section de l'attestation de conformité du questionnaire d'autoévaluation chaque année et inclure des copies de l'ensemble du questionnaire d'autoévaluation sur demande;</li> <li>- vous assurer que la section de l'attestation de conformité du questionnaire d'autoévaluation certifie la conformité à toutes les exigences de la norme PCI DSS.</li> </ul>	<p>L'analyse trimestrielle du réseau est un processus qui teste à distance vos réseaux informatiques et vos serveurs Web connectés à Internet pour détecter les faiblesses et les vulnérabilités potentielles.</p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vous assurer que la numérisation trimestrielle du réseau est effectué par un fournisseur de balayage approuvé (ASV);</li> <li>- remplir et nous soumettre trimestriellement le rapport d'analyse de l'ASV, l'attestation de conformité de l'analyse (AOSC) ou le résumé des résultats de l'analyse (et des copies de l'analyse complète, sur demande);</li> <li>- vous assurer que l'attestation de conformité de l'analyse ou le sommaire certifie que (i) les résultats satisfont aux procédures de numérisation PCI DSS, (ii) qu'aucun problème à risque élevé n'est identifié et (iii) que l'examen est réussi ou est conforme.</li> </ul>

**Étape 3** - Envoyer la documentation de validation au participant

La conformité et la validation sont effectuées à vos frais. En nous soumettant des documents de validation, vous déclarez et garanzissez à nous que vous êtes autorisé à divulguer les renseignements contenus dans ce document et à fournir la documentation de validation sans enfreindre les droits de toute autre partie.



### **Marchands non conformes à la norme PCI DSS**

Si vous n'êtes pas conforme à la norme PCI DSS, vous devez :

- remplir et nous soumettre une attestation de la conformité incluant la « partie 4. plan d'action pour l'état non conforme »;
- désigner une date de remédiation, et ne pas dépasser douze (12) mois après la date de l'attestation de conformité, pour obtenir la conformité;
- nous fournir des mises à jour périodiques de vos progrès en matière de mesures correctives en vertu du « plan d'action pour l'état non conforme ».

### **Frais de non-validation et résiliation du droit d'accepter les cartes**

Nous pouvons vous imposer des frais de non-validation et résilier votre droit d'accepter les cartes si vous ne répondez pas à ces exigences ou si vous omettez de nous fournir la documentation de validation obligatoire à la date limite applicable.

Nous vous informerons séparément de la date limite applicable pour chaque période de rapport annuelle et trimestrielle. Si nous ne recevons pas votre documentation de validation obligatoire, nous avons le droit de résilier votre droit d'accepter les cartes et d'imposer des frais de non-validation sur vous.

### **Validation périodique des marchands de niveau EMV**

Votre niveau de marchand peut être classé comme EMV si vous soumettez 50 000 transactions par carte American Express par année, dont au moins soixante-quinze pour cent (75 %) sont faites par le membre de la carte avec la carte physique présente à un système de point de vente conforme aux spécifications EMV et capables de traiter les transactions de contact et sans contact sur un appareil compatible avec les puces.

Si vous êtes classé comme un marchand de niveau EMV, vous pouvez soumettre l'attestation annuelle de EMV (annual EMV attestation, AEA) au lieu d'autres documents de validation, auquel cas vous devez nous soumettre chaque année l'AEA. Même si vous tombez au niveau de marchand 1 ou 2, si vous êtes classé comme niveau de marchand EMV, vous n'avez qu'à soumettre l'AEA, et non à la documentation de validation de niveau 1 et 2 de commerçant.

L'AEA comprend un processus utilisant les exigences de la norme PCI DSS qui permet l'autoévaluation de votre équipement, de vos systèmes et de vos réseaux (et de leurs composants) où les données des titulaires de carte ou les données d'authentification sensibles (ou les deux) sont stockées, traitées ou transmises.

L'AEA doit :

- être effectuée par vous;
- être certifiée par votre chef de la direction, le directeur financier, le chef de la sécurité de l'information ou le responsable; et
- certifier que vous répondez aux exigences de marchand de niveau EMV.

## **ANNEXE 3**

### **PROVISIONS SPÉCIALES POUR DISCOVER NETWORK**

#### **LE PROTOCOLE DE DISCOVER NETWORK POUR LES TRANSACTIONS INTERNET**

Chaque transaction de carte réseau Discover Network Internet acceptée par vous et soumise doit être conforme aux normes de Discover Network, y compris, sans s'y limiter, les normes Discover Network régissant le formatage, la transmission et le chiffrement des données, appelées « protocole désigné ».

Vous êtes autorisé à accepter uniquement les transactions de carte Discover Network Internet qui sont chiffrées conformément au protocole désigné. À la date de ces procédures, le protocole désigné pour le chiffrement des données est le protocole SSL (Secure Socket Layer).

Nous pouvons, à notre discrétion, retenir le règlement jusqu'à ce que les normes de sécurité puissent être vérifiées. Cependant, le protocole désigné, y compris les spécifications relatives au cryptage des données, peut changer à tout moment moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Vous n'êtes pas autorisé à accepter une transaction de carte Discover Network Internet à moins que la transaction soit envoyée au moyen d'un navigateur qui appuie le protocole désigné.



## AUTORISATIONS

### Transactions cartes non présentes

Pour les transactions de la carte Discover Network, vous devez également vérifier le nom et l'adresse de facturation du détenteur de la carte Discover Network au moyen du système de vérification d'adresse (AVS).

### La procédure Discover Network pour demander l'annulation d'autorisation.

Si une vente de la carte Discover Network ou PayPal est annulée ou si le montant de la transaction change après votre réception d'autorisation pour la vente, vous devez traiter une annulation d'autorisation par l'entremise de votre appareil PDV ou, pour les autorisations approuvées par la voix, appelez votre centre d'autorisation directement et demandez une annulation de l'autorisation. Une autorisation peut être annulée à tout moment dans les dix (10) jours suivant votre réception de l'autorisation, mais doit être annulée avant que les données de vente relatives à la transaction nous soient soumises, après quoi l'autorisation ne peut être modifiée. Pour une annulation d'autorisation, vous devez nous fournir les renseignements suivants dans l'ordre suivant :

- le numéro de commerçant Discover Network utilisé dans l'autorisation;
- le numéro de la carte;
- le montant original de l'autorisation annulée;
- le nouveau montant de la transaction totale (le cas échéant);
- le code d'autorisation original pour l'autorisation annulée;
- la date d'expiration de la carte; et
- une brève raison de l'annulation de l'autorisation.

### Transactions en espèces de Discover Network

Les transactions en espèces ne sont disponibles que pour Discover Network.

Vous pouvez émettre des espèces en lien avec une vente de carte Discover Network, à condition que vous respectiez les conditions sur lesquelles vous êtes autorisé à accepter des cartes, y compris les exigences suivantes :

- vous devez nous fournir une seule demande d'autorisation pour le total du montant de l'achat de biens/services et le montant de la vente de la carte. Vous ne pouvez pas soumettre de demandes d'autorisation distinctes pour le montant de l'achat et le montant excédentaire;
- l'ébauche de vente doit comprendre le montant d'achat et le montant en espèces, et vous ne pouvez pas utiliser les ébauches de vente distinctes pour le montant d'achat et le montant en espèces;
- l'argent comptant ne peut être offert qu'avec une carte en carte cadeau présente qui comprend l'achat de biens ou de services par le titulaire de la carte. Vous ne devez pas émettre de fonds en tant que transaction autonome. Si vous offrez de l'argent en espèces, vous pouvez exiger le montant total d'une vente de carte avec un produit de crédit, y compris l'argent comptant, pour atteindre un montant de transaction minimum pouvant atteindre 10 \$. Vous ne devez pas évaluer ou facturer des frais de tout type ou montant, y compris les suppléments, sur les transactions en espèces. Vous ne devez pas inclure en argent comptant les frais ou les frais applicables aux avances de fonds;
- l'argent excédentaire ne peut pas être distribué dans le cadre de crédits, d'avances de fonds ou de toute vente de carte pour laquelle vous êtes incapable de saisir électroniquement les données de suivi à l'aide de l'appareil PDV; et
- le montant maximal de l'argent que vous pourriez émettre en argent comptant est de 100 \$.

**Il se peut que l'argent comptant ne soit pas disponible dans certains marchés. Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples renseignements.**



## ANNEXE 4

### DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR PayPal

#### **PayPal NE PERMET PAS LES TYPES DE TRANSACTIONS SUIVANTS:**

PayPal ne permet pas le service Internet (commerce électronique), la commande par la poste, la saisie manuelle de la clé, les transactions de type argent (y compris, les transactions en espèces ou quasi-espèces) ou les transactions de monnaie internationale ou non américaine. Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples renseignements sur ces types de transactions.

#### **AUTORISATIONS**

##### **Procédure PayPal pour demande d'annulation d'autorisation**

Si une vente de carte PayPal est annulée ou si le montant des modifications apportées à la transaction après votre réception d'autorisation pour la vente, vous devez traiter une annulation d'autorisation au moyen de votre dispositif PDV.

##### **Sous-licence PayPal pour utiliser les marques PayPal.**

Il vous est interdit d'utiliser les marques PayPal, telles que définies ci-dessous, sauf si elles sont expressément autorisées par écrit par nous. « Marques PayPal » désigne les marques, les emblèmes, les marques de commerce et/ou les logos qui identifient l'acceptation de PayPal. Vous pouvez utiliser les marques PayPal uniquement pour promouvoir les produits, les offres, les services, le traitement et/ou l'acceptation PayPal. Votre utilisation des marques PayPal est limitée à l'affichage des autocollants, des affiches, des publicités et du matériel de marketing fourni ou approuvé par PayPal par écrit conformément au processus décrit dans les règles d'organisation de carte PayPal. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les marques PayPal de manière à ce que les titulaires de compte PayPal puissent croire que les produits ou services offerts par vous sont commandités ou garantis par les propriétaires des marques PayPal. Vous reconnaissez que vous n'avez aucun droit de propriété dans les marques PayPal. Vous n'êtes pas autorisé à céder à un tiers un quelconque droit d'utiliser les marques PayPal. Il vous est interdit d'utiliser les marques PayPal, non autorisées ci-dessus, à moins d'autorisation expresse écrite de PayPal.