



GUIDE MARCHAND



La rétrofacturation, **simplement.**

Le guide express pour éviter les litiges
et les transactions frauduleuses.

L'essentiel en une minute

Tout ce qui suit tient en une idée : un client satisfait et une transaction bien faite ne se contestent presque jamais.



Une rétrofacturation, c'est quand un client (ou sa banque) conteste un paiement et récupère son argent sur votre compte. Ça coûte cher : la vente, des frais, du temps — et parfois la marchandise. La bonne nouvelle : la plupart se préviennent avec quelques bons réflexes.

Les 5 réflexes qui évitent la majorité des litiges

- ✓ Faites payer la carte par puce ou sans contact, et vérifiez que le nom et le numéro concordent.
- ✓ Pour les ventes à distance, utilisez le CVV2, la vérification d'adresse (SVA) et le 3D Secure.
- ✓ Gardez chaque reçu au moins 12 mois et rendez vos transactions faciles à reconnaître sur le relevé.
- ✓ Remboursez vite, sur la même carte, et affichez une politique de retour claire.
- ✓ Livrez avant de facturer et obtenez une preuve de livraison signée.

À RETENIR

Répondez toujours dans le délai indiqué sur l'avis. Un délai manqué = un litige perdu d'avance, même si vous aviez raison.

01 C'est quoi, au juste ?

Le titulaire de la carte ou sa banque conteste officiellement une transaction. Les causes les plus fréquentes : retour de marchandise, service annulé, qualité contestée, erreur de traitement et fraude.

Vous pouvez vous défendre, mais c'est plus simple — et bien moins coûteux — de prévenir le litige au moment de la vente.

02 Vente en personne (carte présente)

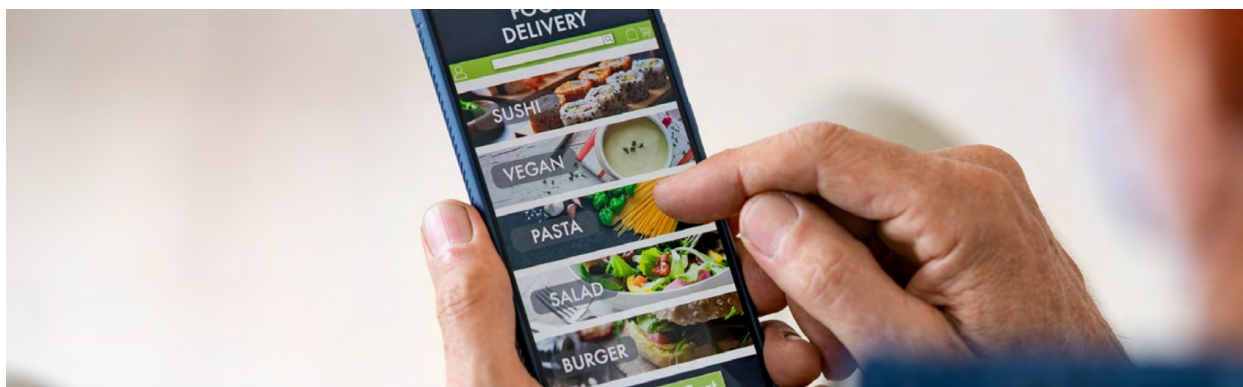


- **Toujours par puce ou sans contact.** Le terminal authentifie la carte et vous protège.
- **Si signature :** comparez le nom et le numéro sur la carte avec le reçu.
- **Pas de lecture possible ?** Prenez une empreinte manuelle signée, avec date, montant, code d'autorisation et vos coordonnées.

À RETENIR

Une carte mal lue ou mal autorisée ouvre la porte aux litiges de fraude (carte contrefaite, signature manquante). La puce reste votre meilleure protection.

03 Vente à distance — en ligne, téléphone, poste



Ce sont les transactions « sans carte ». Le risque est plus élevé : sans la carte en main, c'est souvent vous qui êtes tenu responsable en cas de contestation.

- **3D Secure** (Verified by Visa / Mastercard SecureCode) : transfère la responsabilité de la fraude à la banque émettrice. Demandez-le à votre fournisseur de commerce en ligne.
- **CVV2 / CVC2** : les 3 chiffres au dos. À valider à chaque vente à distance.
- **Vérification d'adresse (SVA)** : comparez l'adresse donnée avec celle de la banque.
- **Connaissez vos clients** : notez le téléphone, appelez pour confirmer, limitez les commandes répétées suspectes.
- **Une autorisation par transaction**, même pour un client connu. Une « signature au dossier » ne suffit pas en cas de doute.

04 Conversion de devises (CDD)

Si vous offrez le paiement dans la devise du client, le reçu doit montrer clairement : le montant dans votre devise, le taux de change et les frais, le total dans la devise choisie, et un avis indiquant que le client a fait ce choix et qu'il est définitif.

05 Abonnements et paiements récurrents



- Agissez immédiatement dès qu'un client demande d'annuler. Un retard = des litiges qui se répètent.
- Prévoyez des conditions d'annulation distinctes pour le service et pour le paiement récurrent.

06 Remboursements et annulations



- **Toujours sur la même carte.** Jamais en espèces ni par chèque pour un achat par carte.
- **Dans les 15 jours** suivant le retour de la marchandise.
- **Politique écrite et visible :** sur le reçu, et en ligne avec un bouton « J'accepte » avant le paiement.
- Vous ne remboursez pas ? Indiquez-le clairement sur le reçu (ex. crédit en magasin seulement).

07 Livraison : prouvez la réception

- Livrez avant de facturer, quand c'est possible.
- **Preuve de livraison signée** pour tout ce qui n'est pas remis au comptoir.

- Pas de date convenue ? Vous avez **15 jours** pour livrer.
- Versements : partagez les modalités par écrit; n'autorisez le 1^{er} paiement qu'à l'expédition.
- **Hôtels** : frais de non-présentation pour la 1^{re} nuit seulement, avec la mention « non-présentation » sur le reçu.

08 Évitez de facturer deux fois

- Une transaction à la fois sur le terminal.
- Balancez votre dépôt en fin de journée et vérifiez les totaux de lot.
- Une facture distincte par achat si un client achète plusieurs fois le même jour.
- Double facturation repérée ? **Créditez immédiatement.**

09 Autorisations : un refus, on arrête



- Carte refusée : rendez la carte et demandez un autre mode de paiement. Ne réessayez pas avec un montant plus bas.
- Un doute ? Appelez le centre d'autorisation vocale et demandez une « autorisation Code 10 ».
- Vérifiez toujours la date d'expiration; n'acceptez jamais une carte expirée.

10 On vous demande une copie (récupération)

La banque du client réclame une copie du reçu. Répondez avant la date limite — par télécopieur ou courriel — sinon le litige devient irréversible.

- Conservez vos reçus au moins 12 mois, classés par date ou numéro de carte.
- Reçus lisibles : vérifiez l'encre de votre imprimante.
- Mettez votre nom commercial et votre téléphone sur le relevé pour que le client vous reconnaisse.

11 Le client conteste la qualité

Difficile à renverser. Votre meilleure défense : des dossiers complets et une politique de retour claire, affichée et imprimée sur le reçu.

- Tentez d'abord de régler directement avec le client, et documentez vos démarches.
- Emballez bien, décrivez fidèlement, expliquez comment retourner.

- En cas de bien défectueux ou non conforme, votre politique de remboursement ne change rien à l'issue du litige.

12 Si le litige monte

Un litige se règle souvent au premier cycle, avec une bonne réponse documentée. Le client ou sa banque peut faire monter le dossier; la dernière étape est l'arbitrage, tranché par le réseau de cartes (Visa, Mastercard).

ATTENTION

Perdre en arbitrage coûte cher : vous payez la transaction plus des frais qui peuvent dépasser 500 \$ US. D'où l'importance de bien répondre dès le départ.

13 Codes de motif les plus fréquents

Le code indique pourquoi un paiement est contesté. Voici les plus courants.

Visa

Code	Ce que ça veut dire
10.4	Fraude sans présentation de carte (en ligne, téléphone)
11.3	Aucune autorisation
12.5	Montant erroné
12.6.1	Double traitement
13.1	Biens ou services non reçus
13.3	Biens ou services défectueux / non conformes
13.6	Crédit non traité
13.7	Biens ou services annulés

Mastercard

Code	Ce que ça veut dire
4837	Aucune autorisation du titulaire
4853	Contestation du titulaire de carte
4855	Non-réception des biens
4859	Service non rendu
4860	Crédit non traité
4834	Erreur au point d'interaction
4841	Transaction récurrente annulée

14 Une question ? Parlons-en

Notre équipe de résolution des litiges peut vous aider à comprendre un avis, monter un dossier ou répondre dans les délais.

Téléphone 866.687.3722

Courriel info@monarksolutions.ca

Web monarksolutions.ca