Traitement en ligne des paiements du marchand

Gestion de la rétrofacturation

Guide de rétrofacturation destiné aux marchands

Dernière mise à jour : mars 2021

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Le présent manuel et le média électronique qui l'accompagne sont des produits exclusifs de Paysafe Group Limited. Seuls les utilisateurs possédant une licence du produit sont autorisés à les utiliser.
© 1999–2021 Paysafe Group Limited. Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Le logiciel décrit dans ce document est fourni en vertu d'un contrat de licence et peut être utilisé ou copié uniquement selon les modalités du contrat. Aucune partie de ce manuel ne peut être reproduite ni transférée sous quelque forme que ce soit sans le consentement écrit exprès de Paysafe Group Limited. Tous les autres noms, marques de commerce et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Paysafe Group Limited n'offre aucune garantie, qu'elle soit expresse ou tacite, quant à la qualité marchande ou à l'adaptation à un usage particulier de ce produit à des fins autres que celles énoncées dans le contrat de licence de ce produit.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter Paysafe Group Limited.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Table des matières

Introduction 4

Rétrofacturations et demandes de récupération de documents 5

En quelles circonstances des rétrofacturations et des demandes de récupération de documents se produisent-elles? 6

- Fraude 6
- Qualité du produit 7
- Problèmes liés au service à la clientèle 7
- Problèmes liés au remboursement 8
- Problèmes liés au traitement 8
- Quel est le délai d'exécution d'une rétrofacturation ou d'une demande de récupération de documents? 9

Le processus de rétrofacturation et de demande de récupération de documents 11

- Cycle de vie d'une demande de récupération de documents 11
- Cycle de vie du processus de rétrofacturation 14
- Contestations de rétrofacturation 14
- Contestations de rétrofacturation envoyées par SFTP 17
- Contestations automatiques 18

Le processus de règlement des plaintes en matière de rétrofacturation Visa Claims Resolution (VCR) 19

- Traitement des erreurs et des contestations de consommateur 19
- Contestations liées à la fraude et à l'autorisation 19
- Cycle de vie du processus de rétrofacturation pour le processus d'attribution VISA 20
- Contestations de rétrofacturations pour le processus d'attribution VISA 20

Le pré-arbitrage 21

- Pré-arbitrage et arbitrage 21
- Processus de pré-arbitrage 22
- Rétrofacturation de préconformité 23

Comment vérifier si vous avez gagné ou perdu votre litige 24

Codes des raisons de rétrofacturation courants 27

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Raisons pour les contestations Visa 27
Raisons pour les contestations Mastercard 43
Comment Paysafe peut venir en aide 47
Comment vous aider vous-même 49
Renseignements généraux 49
Critères relatifs au site Web 49
Politique de livraison 49
Service à la clientèle, qualité du produit et politique de remboursement 50
Traitement d'un remboursement 50
Traitement d'une autorisation et règlement d'une transaction 50
Rapports de rétrofacturation – Console Netbanx 51
Introduction 51
Configuration des rapports automatisés 52
Rapport d'historique de rétrofacturation – Renseignements généraux 53
Exécution d'un rapport d'historique de rétrofacturation 55
Comment enregistrer un rapport d'historique de rétrofacturation sur mon ordinateur? 56
États de contestation – Explication 59
Flux de transaction (processus de rétrofacturation) 60
Sommaire de rétrofacturation dans le rapport d'activité 62
Information 62
Exécution d'un rapport 62
Glossaire 66
Foire aux questions 70

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Introduction

Dans l'industrie des paiements, des situations où un client souhaite contester une transaction se produisent. Ces contestations peuvent se produire pour de nombreuses raisons : usage abusif d'une carte ou insatisfaction à l'égard des services prodigués.

Lorsqu'une transaction est contestée, la banque émettrice et la banque acquéreuse agissent selon des lignes directrices établies par Visa et Mastercard afin de résoudre la contestation. Ces procédures sont conçues pour permettre d'établir si le marchand doit conserver le paiement contesté ou si les fonds doivent être retransférés au compte du titulaire de carte. Ce processus est appelé « rétrofacturation ».

Il incombe au marchand de contrôler avec soin les rétrofacturations; si un marchand reçoit un pourcentage important des transactions faisant l'objet d'une contestation, il pourrait se voir imposer des amendes par les associations de cartes.

Le processus de rétrofacturation peut s'avérer long en raison des processus et des procédures des différentes parties impliquées (banques émettrices, associations de cartes et banques des marchands). Ces parties du processus qui sont sous le contrôle de Paysafe sont entièrement automatisées et aussi rapides et efficaces que possible.

Ce document fournit de nombreuses informations sur le processus de rétrofacturation. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter l'équipe d'assistance. Il est important de noter que Paysafe n'est pas responsable des rétrofacturations ni de l'examen des dossiers de litige. Le marchand doit s'assurer de suivre les directives de rétrofacturation établies par les associations de cartes.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Rétrofacturations et demandes de récupération de documents

Une rétrofacturation est le renversement d'une transaction effectuée par carte de crédit découlant d'une erreur technique de traitement, de la contestation d'un client ou d'une activité frauduleuse. La plupart des rétrofacturations vont à l'encontre des règles et règlements établis par une marque de paiement comme Visa® ou Mastercard® ou par un réseau de paiement par débit. Toutes les entreprises et tous les commerces souhaitent éviter les rétrofacturations puisqu'elles risquent d'entraîner des pertes de bénéfices.

Une procédure de demande de récupération de documents est entamée lorsqu'un titulaire de carte ou une banque émettrice remet en cause une transaction. Ces derniers exigent habituellement une copie de la facture. Une demande de récupération de documents est aussi appelée demande de copie, sous-épreuve, première demande ou demande d'information. Dans le cas des transactions effectuées en l'absence de la carte, Paysafe répond automatiquement aux demandes de récupération de documents au nom du marchand. Dans le cas des transactions effectuées en présence de la carte, le marchand doit fournir des renseignements supplémentaires relativement à la transaction. Les émetteurs ont le droit d'entamer une rétrofacturation si la réponse à une demande de récupération de documents n'est pas effectuée à temps. Paysafe s'assure que toutes les demandes de récupération de documents obtiennent réponse à temps.

Remarque : les rétrofacturations figureront sur le relevé électronique du marchand sous forme de débits portés au compte. Les récupérations de documents figureront également sur le relevé, mais n'auront aucune incidence financière. Des frais administratifs peuvent être imputés pour chacun de ces éléments.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

En quelles circonstances des rétrofacturations et des demandes de récupération de documents se produisent-elles?

Voici quelques raisons pour lesquels vous pourriez recevoir des rétrofacturations ou des demandes de récupération de documents :

- Fraude
- Qualité du produit
- Problèmes liés au service à la clientèle
- Problèmes liés au remboursement
- Problèmes liés au traitement

Fraude

Il est possible qu'un titulaire de carte se fasse voler ses renseignements de carte et que ceux-ci soient utilisés dans le cadre d'un achat frauduleux. Dans de telles circonstances, la raison de rétrofacturation pourrait être l'une des suivantes :

- Le titulaire de carte déclare qu'il n'a pas autorisé ni participé à la transaction.
- L'une des erreurs suivantes s'est produite :
    - Carte non valide
    - Numéro de compte fictif
    - Numéro de compte non attribué à un titulaire de carte
    - Numéro de compte du membre de la carte incorrect

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

- Un bulletin d'avertissement a été émis lorsqu'une carte est signalée comme étant perdue ou volée après une autorisation.
- Une fausse transaction a été traitée.
- Après réponse à une demande de récupération de documents à laquelle les marchands ont répondu :

    - La signature est manquante ou non valide;
    - La deuxième pièce d'identité n'est pas enregistrée ou ne correspond pas au titulaire de carte;
    - Le nom du titulaire de carte est incorrect.

Qualité du produit

Un titulaire de carte pourrait avoir acheté un produit ou un service et l'une ou plusieurs des situations suivantes se sont produites :

- Le produit a été livré en mauvais état.
- Le produit ne fonctionnait pas ou s'est brisé peu de temps après l'achat.
- Le produit n'était pas celui décrit dans les documents de vente.

Problèmes liés au service à la clientèle

Un titulaire de carte pourrait avoir acheté un produit ou un service et l'une ou plusieurs des situations suivantes se sont produites :

- Le produit n'a pas été livré.
- Une erreur de facturation s'est produite, ou le produit a été facturé plus d'une fois.
- Le montant a été facturé au titulaire de carte dans la mauvaise devise (devise autre que celle figurant sur son reçu).
- Le montant a été facturé au titulaire de carte dans une devise autre que la devise de sa banque, et le titulaire a contesté le montant converti qui figurait sur son relevé bancaire.
- Il y avait des erreurs de calcul du montant total facturé au titulaire de carte.
- Une demande de récupération de documents ou d'information n'a pas obtenu réponse, ou les informations fournies ne sont pas suffisantes pour justifier le débit imputé au titulaire de carte.
- Le titulaire de carte a utilisé d'autres modes de paiement.
- Le marchand n'a pas fourni de preuves suffisantes prouvant que les biens ont été livrés.
- Le titulaire de carte est en conflit juridique avec le marchand.

Il est important que le marchand fournisse le plus d'information possible et que tous les documents, comme la preuve attestant que le bon titulaire de carte a reçu tous les biens ou les services commandés et en parfait état, que les

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

documents soient lisibles et fournis dans les délais impartis. Cela comprend une preuve de livraison signée par le titulaire de la carte.

Problèmes liés au remboursement

Un titulaire de carte pourrait avoir acheté un produit ou un service et l'une ou plusieurs des situations suivantes se sont produites :

- On lui a promis un remboursement, mais il ne l'a pas reçu.
- La transaction était une réservation anticipée et le titulaire de carte a annulé la réservation avant la date de l'événement.
- Le titulaire de carte a retourné les biens au marchand.
- La transaction faisait partie d'une compétence de facturation récurrente qui a été annulée.
- Le titulaire de carte a versé un dépôt, mais a depuis annulé la commande.
- Un remboursement avait été promis au titulaire de carte, mais il a été facturé de nouveau (c.-à-d. un crédit a été affiché en tant que vente).

Problèmes liés au traitement

Une transaction pourrait avoir été traitée lorsque l'une des situations suivantes s'est produite :

- La carte a expiré.
- Le montant total de la vente a été divisé en deux ou en plusieurs parties pour l'obtention de l'autorisation complète (vente scindée).
- Le titulaire de carte a été débité plus d'une fois.
- Une erreur s'est produite (c.-à-d. la mauvaise carte a été débitée).
- La carte a été acceptée avant d'être valide.
- Le numéro de carte était erroné et ne pouvait être appliqué à un compte existant.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Délais d’exécution de la rétrofacturation

Quel est le délai d’exécution d’une rétrofacturation ou d’une demande de récupération de documents?

Paysafe a établi des procédures internes pour les échéanciers de réponse, en fonction du cycle de vie d’une rétrofacturation et des affectations de temps. Chaque entité (banque émettrice, banque acquéreuse, etc.) prend un segment de temps pour effectuer les tâches liées à la réception des notifications, à la préparation et à la dissémination des informations à l’entité suivante pour ensuite laisser le temps que les informations lui soient retransmises pour le traitement et les prochaines étapes nécessaires.

Bien que le processus de règlement des fonds s’effectue de manière efficace, celui des contestations est intensif sur le plan manuel lorsqu’il s’agit de recueillir et d’envoyer les documents justificatifs dans un même canal.

Une fois que la contestation commence, le cycle de vie moyen est de 20 à 30 jours, du début à la fin. Ce cycle permet la circulation des informations entre chacune des entités et permet le traitement et la recherche, en laissant aux entités de prendre le temps de procéder au traitement et à un examen.

Demande de récupération de documents (10 jours)

Titulaire de carte	Émetteur	Association de cartes	Acquéreur	Association de cartes	Émetteur	Titulaire de carte	Jours au total
	+1	**+1**	**+6**	**+1**	**+1**		**≈10**

Rétrofacturation (20 à 30 jours)

Titulaire de carte*	Émetteur	Association de cartes	Acquéreur	Association de cartes	Émetteur	Titulaire de carte	Jours au total
	+5	**+2**	**+10**	**+2**	**+3**		**≈22**

*Le titulaire de carte dispose de 75 à 180 jours pour contester une transaction.
(Remarque : ce délai varie selon l’association de cartes et la raison de la rétrofacturation.)

Droit d’auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l’argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l’argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

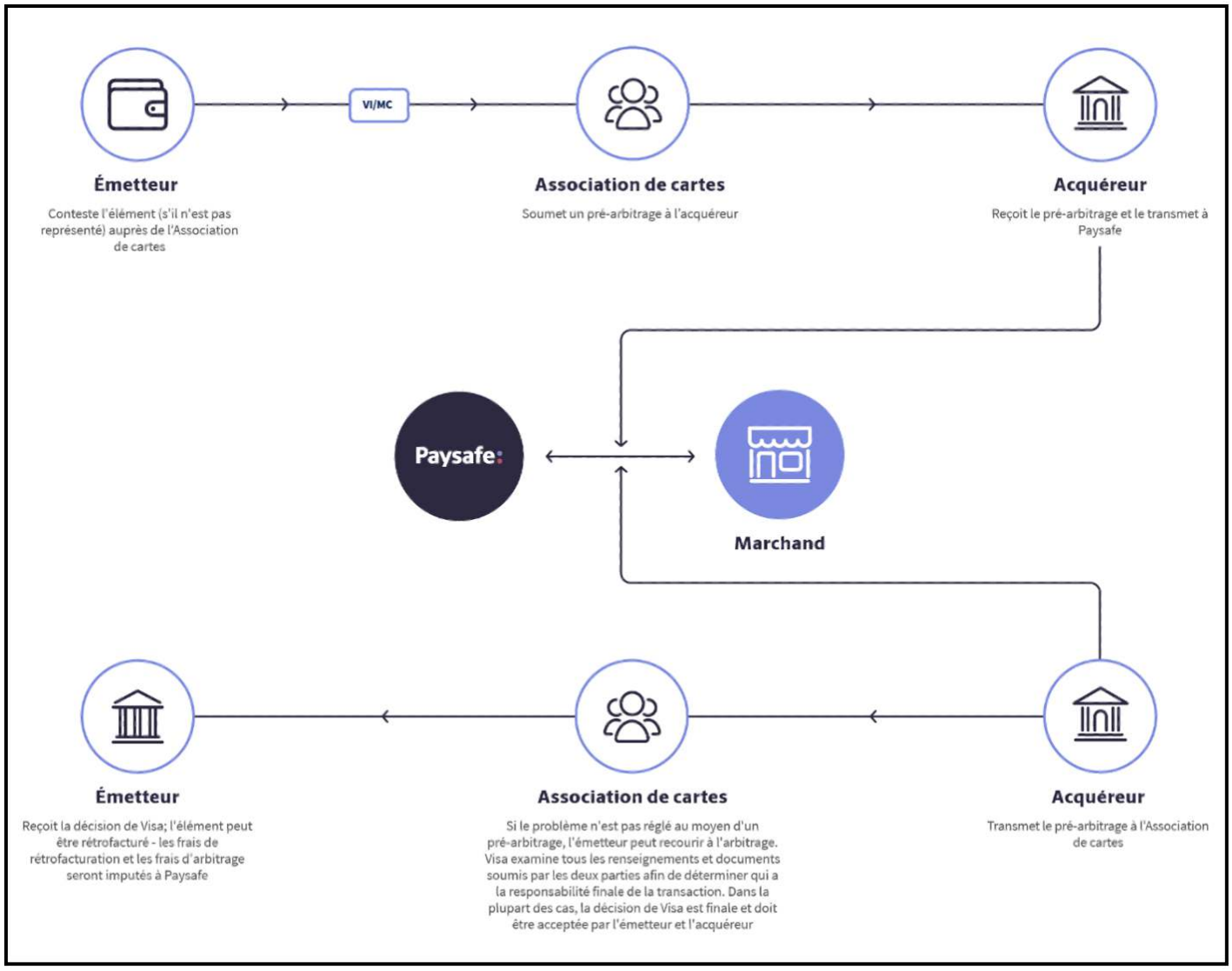
Les marchands disposent de (5) jours ouvrables à compter de la date à laquelle la demande de récupération de documents ou de rétrofacturation figure au compte. Si le marchand omet de répondre et de fournir les documents justificatifs dans ce délai de cinq jours, il perdra son droit de contestation.

Remarque : dans le cas des transactions effectuées en l'absence de la carte, Paysafe répond automatiquement aux demandes de récupération de documents au nom du marchand. Dans le cas des transactions effectuées en présence de la carte, le marchand doit fournir des renseignements supplémentaires relativement à la transaction.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Le processus de rétrofacturation et de demande de récupération de documents

Cycle de vie d'une demande de récupération de documents



Les demandes de récupération de documents s'effectuent comme suit :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

1. Le titulaire de carte conteste la transaction figurant sur son relevé de carte de débit ou de crédit auprès de sa banque émettrice de carte.
2. La banque émettrice de la carte demande des renseignements concernant la transaction du titulaire de carte à la banque acquéreuse (cette information est également appelée *« demande de récupération de documents, sous-épreuve, demande de copie* ou *demande d'information »*).

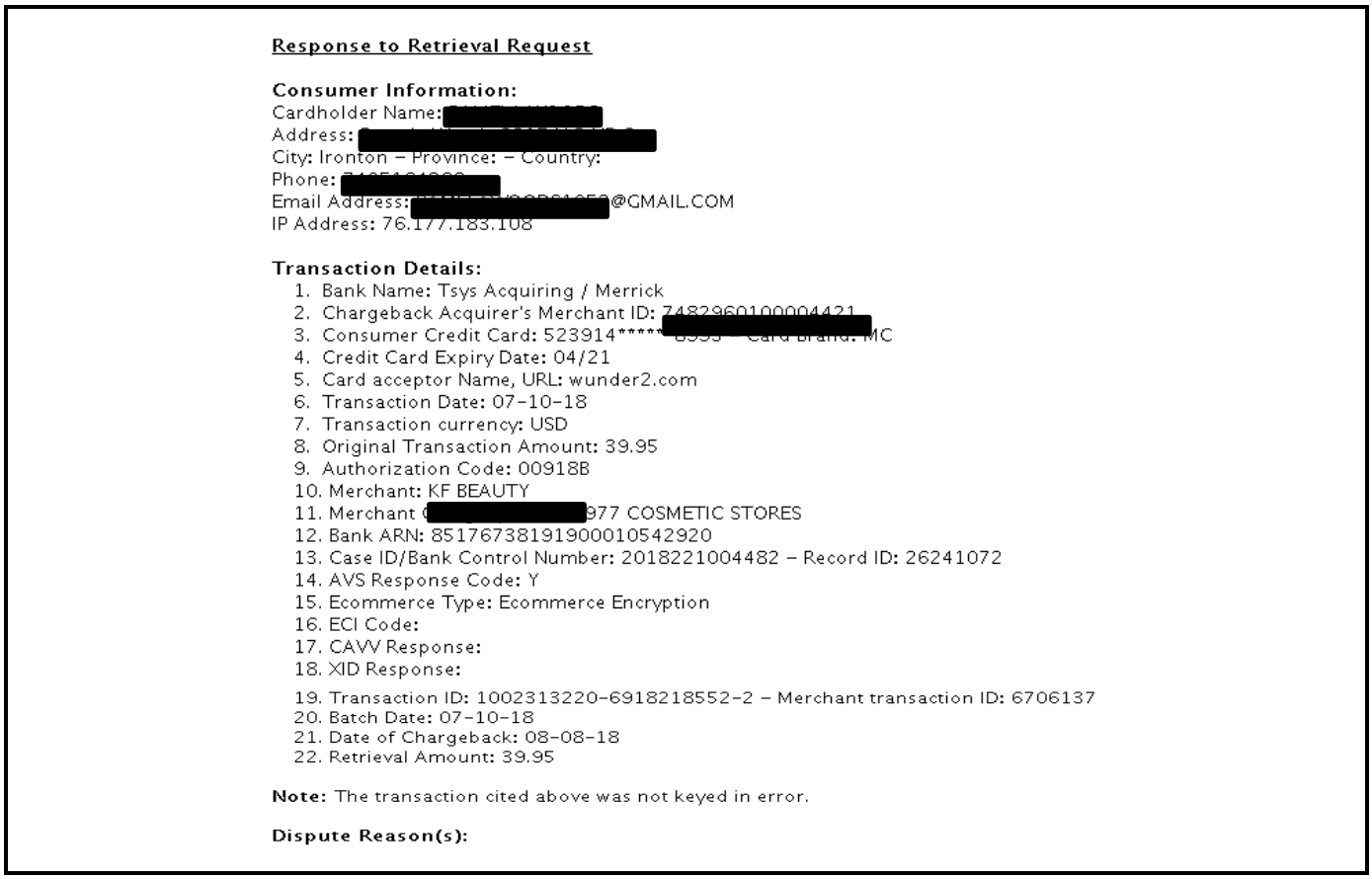
Si le titulaire de carte nie son implication dans la transaction, la banque émettrice de la carte pourrait exiger une demande de récupération de documents à la première étape du processus de rétrofacturation, mais pourrait soulever immédiatement une notification de rétrofacturation, sans préavis.

3. La banque émettrice contacte Paysafe pour obtenir une copie de la facture de la transaction contenant des détails limités sur la transaction. Le nom du titulaire de carte n'est pas cité. Paysafe ne reçoit que la date, le numéro de carte tronqué et le montant de la transaction.

   Le rôle de Paysafe consiste à remplir la demande de récupération de documents au nom du marchand pour les transactions effectuées en l'absence de la carte dans les délais prescrits.

4. Paysafe répond à toutes les demandes de récupération de documents pour transactions effectuées en l'absence d'une carte au nom du marchand. Voici un exemple de réponse à une demande de récupération de documents (remarque : ce document est toujours en anglais).

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



Response to Retrieval Request

Consumer Information:
Cardholder Name: [redacted]
Address: [redacted]
City: Ironton – Province: – Country:
Phone: [redacted]
Email Address: [redacted]@GMAIL.COM
IP Address: 76.177.183.108

Transaction Details:
1. Bank Name: Tsys Acquiring / Merrick
2. Chargeback Acquirer's Merchant ID: 7482960100004421
3. Consumer Credit Card: 523914****[redacted] Card Brand: MC
4. Credit Card Expiry Date: 04/21
5. Card acceptor Name, URL: wunder2.com
6. Transaction Date: 07-10-18
7. Transaction currency: USD
8. Original Transaction Amount: 39.95
9. Authorization Code: 00918B
10. Merchant: KF BEAUTY
11. Merchant [redacted]977 COSMETIC STORES
12. Bank ARN: 85176738191900010542920
13. Case ID/Bank Control Number: 2018221004482 – Record ID: 26241072
14. AVS Response Code: Y
15. Ecommerce Type: Ecommerce Encryption
16. ECI Code:
17. CAVV Response:
18. XID Response:
19. Transaction ID: 1002313220-6918218552-2 – Merchant transaction ID: 6706137
20. Batch Date: 07-10-18
21. Date of Chargeback: 08-08-18
22. Retrieval Amount: 39.95

Note: The transaction cited above was not keyed in error.

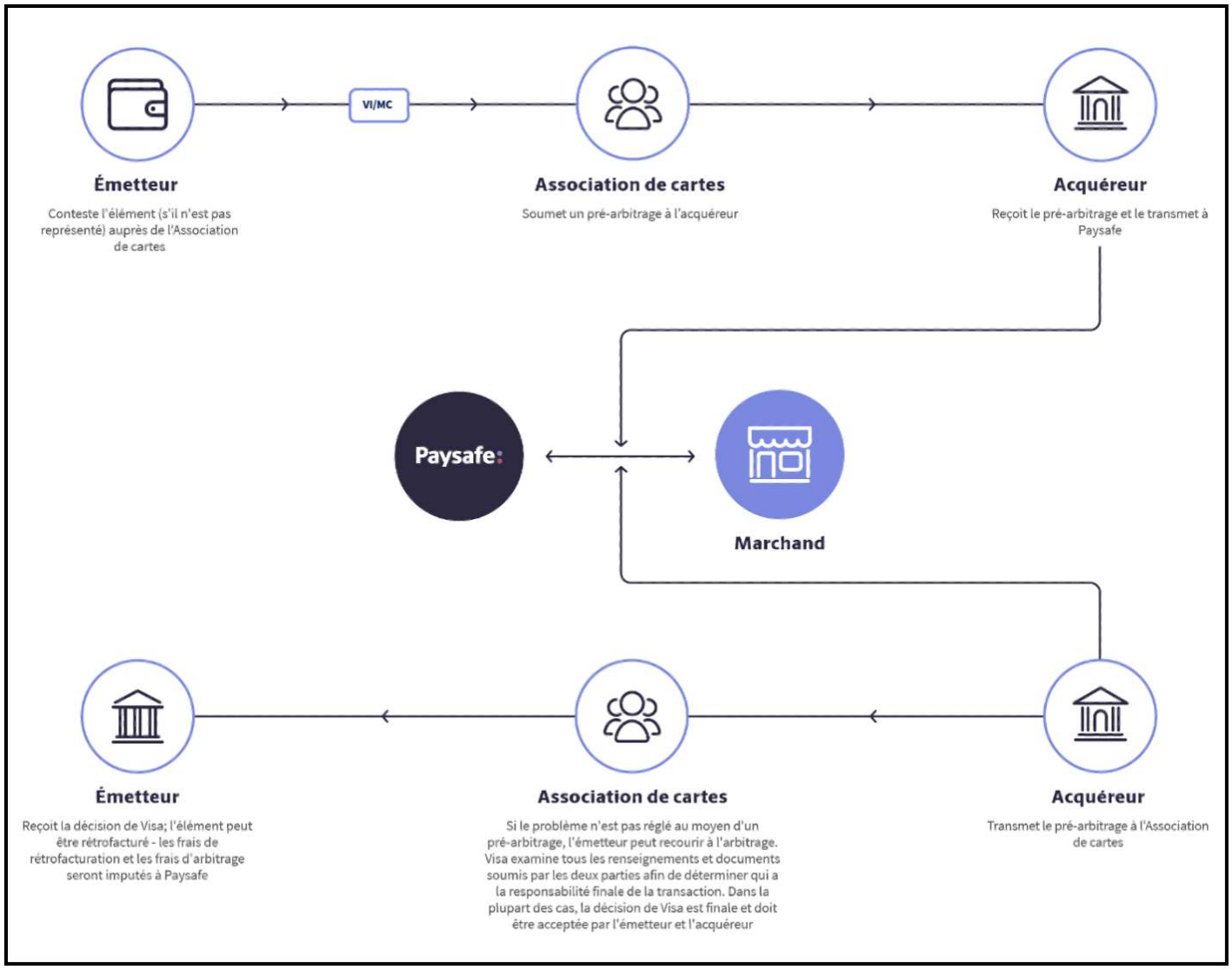
Dispute Reason(s):

5. Si la banque émettrice ne reçoit pas une copie du reçu de transaction dans les délais prescrits, elle a le droit de faire une rétrofacturation en raison de la non-réception des documents.
6. Lorsque nécessaire, le marchand fournit les renseignements requis à Paysafe (veuillez consulter le tableau des Codes des raisons de rétrofacturation courants pour connaître quels sont les renseignements requis).
7. La banque émettrice de la carte tient compte des renseignements en lien avec le titulaire de carte et détermine si les renseignements ont été retournés dans les délais prescrits et s'ils satisfont à la demande du titulaire de carte. Si la transaction n'est plus contestée, le processus prend alors fin.
8. Si les renseignements concernant la transaction ne satisfont pas la demande du titulaire de carte, conformément aux règles, ou si les documents justificatifs ne parviennent pas dans les délais prescrits, la société émettrice de la carte soulèvera une rétrofacturation au nom du titulaire de carte et enverra les détails de la rétrofacturation à Paysafe.

À aucun moment Paysafe n'arrête une rétrofacturation une fois émise par la société émettrice de la carte.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Cycle de vie du processus de rétrofacturation



Contestations de rétrofacturation

Il est important que vous vous connectiez régulièrement à la plateforme Netbanx de Paysafe pour consulter les nouvelles saisies de rétrofacturation dans votre compte courant. Vous pouvez demander à ce qu'un rapport vous soit envoyé par courriel tous les jours.

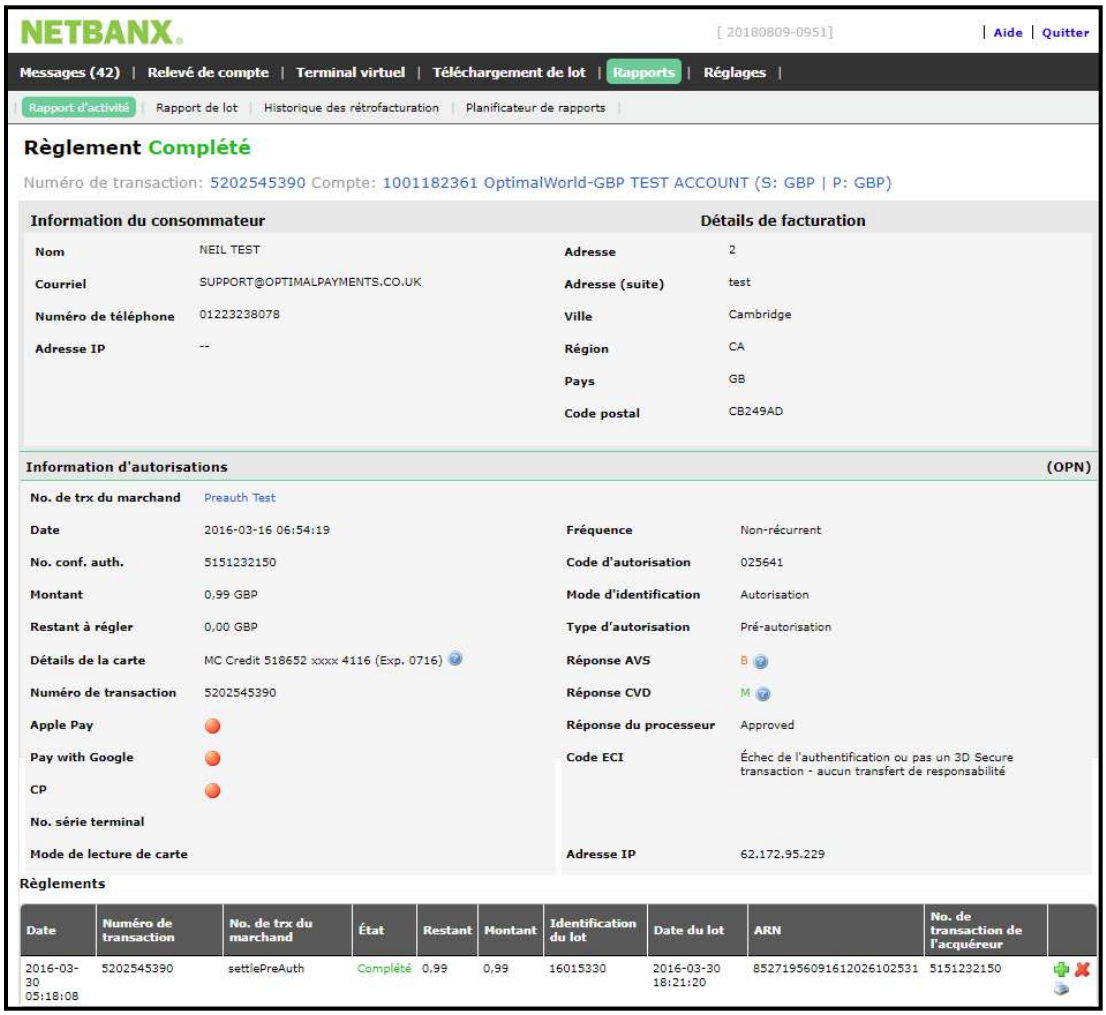
Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

À compter de la date de rétrofacturation figurant dans votre compte courant, vous disposez de cinq jours ouvrables pour contester formellement la rétrofacturation et fournir les documents justificatifs afférant à la contestation. Si les documents ne sont pas soumis dans un délai de cinq jours ouvrables, vous perdrez votre droit de contestation.

Pour qu'un cas de contestation soit pris en compte pour soumission à la banque, ce qui suit est nécessaire :

- Un document indiquant les renseignements du titulaire de carte (nom, adresse, numéro de carte tronqué, date d'expiration, code CVV, numéro de téléphone, adresse électronique, numéro IP, etc.) et une description des biens ou des services fournis dans le cadre de cette transaction. Vous pouvez par exemple utiliser la page des détails de la transaction des rapports d'activité de notre arrière-guichet marchand pour fournir certains de ces détails.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



- Tout autre élément pouvant accroître vos chances d'obtenir gain de cause dans le cadre d'une contestation doit être fourni (p. ex. une preuve indiquant que le client a accepté les conditions, la preuve de livraison, le bordereau d'emballage, la facture de vente, le numéro de passeport ou de permis de conduire du titulaire de carte, la signature d'attestation de livraison, les documents autorisés et signés, l'historique de la transaction, une preuve d'utilisation, la preuve de remboursement, des communications valides avec votre client, etc.). Plus les preuves sont indéniables, plus vous courez la chance d'obtenir gain de cause. Veuillez consulter le tableau des codes des raisons de rétrofacturation courantes pour voir quelles sont les informations requises.

- Le cas doit être présenté dans un seul dossier. Par exemple, n'envoyez pas votre description des biens ou des services fournis dans le corps d'un courriel.

- Le cas que vous présentez doit comporter les détails de rétrofacturation suivants :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

- ARN (numéro de référence de l'acquéreur)
- Numéro d'identification Paysafe
- Détails de la carte (6 premiers et 4 derniers chiffres)
- Montant de la rétrofacturation

- Votre dossier doit être présenté au format suivant :

  - .tif
  - Format portrait
  - Moins de 500 ko
  - En noir et blanc (sans couleur)

- Vous devez soumettre des documents en anglais seulement.
- Les documents de rétrofacturation ne doivent pas dépasser quinze pages.

Vous pouvez présenter un dossier de contestation au format PDF, mais les banques exigent que tous les dossiers soient convertis au format .tif pour que les associations de cartes les acceptent. Les fichiers PDF qui contiennent des images, une fois convertis en .tif, sont souvent détériorés. Paysafe n'assumera aucune responsabilité pour les contestations non fructueuses en raison de la réception d'un dossier de contestation illisible envoyé aux banques ou à une association de cartes.

- Votre fichier doit être nommé avec le numéro d'identification de la transaction, p. ex. « TXNID.tif ».
- Veuillez transmettre votre cas à l'une des coordonnées suivantes :

  - Courriel : chargebackmanagement@paysafe.com
  - Le cas peut également être téléversé sur un serveur SFTP sécurisé. Veuillez consulter la section ci-après sur les contestations de rétrofacturation envoyées sur un serveur SFTP pour de plus amples renseignements.

Contestations de rétrofacturation envoyées par SFTP

Vous pouvez téléverser les fichiers de contestation de rétrofacturation à Paysafe en toute sécurité sur un serveur SFTP. Il s'agit d'un protocole réseau qui fournit un accès à des fichiers, le transfert de fichiers et une gestion des fichiers sur tout flux de données fiable. Notre solution SFTP offre une communication entre serveurs et nous permettra de traiter automatiquement vos contestations en récupérant vos documents de contestation directement du dossier SFTP configuré entre votre serveur et les serveurs de Paysafe. Si vous souhaitez configurer un dossier SFTP, veuillez

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

communiquer avec l'équipe du soutien technique à soutientechnique@paysafe.com pour que des instructions détaillées vous soient envoyées.

Contestations automatiques

Lorsque vous vous connectez à l'arrière-guichet marchand, vous pourriez voir qu'une rétrofacturation a été contestée sans envoi de dossier. Par l'entremise de sa solide plateforme de gestion des contestations, Paysafe a défini des règles de contestation au nom du marchand. Par exemple, si un crédit a été émis avant la réception de la rétrofacturation, une contestation automatique sera émise. Un autre scenario où une transaction peut être contestée automatiquement serait si la transaction est authentifiée avec 3DS mais la banque acquéreuse a quand même soumis une rétrofacturation.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Le processus de règlement des plaintes en matière de rétrofacturation Visa Claims Resolution (VCR)

Traitement des erreurs et des contestations de consommateur

Certaines rétrofacturations nécessiteront une interaction entre les marchands, les acquéreurs et les émetteurs. Ce processus est appelé processus de collaboration. Le processus de collaboration pour le traitement des erreurs et des contestations des consommateurs est le même que le processus de rétrofacturation actuel. Son objectif est de simplifier la communication entre chaque partie et de réduire le délai global de rétrofacturation.

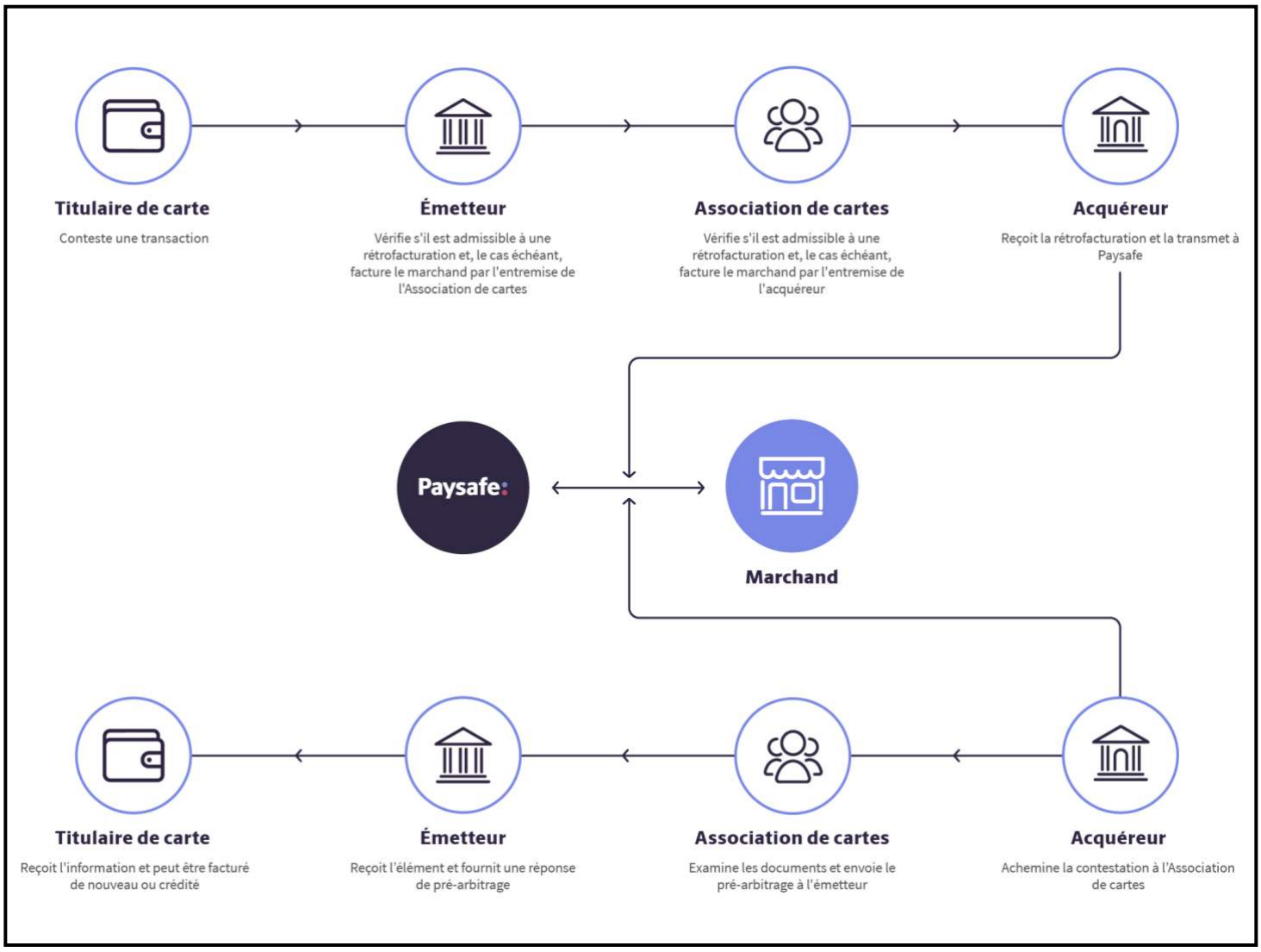
Contestations liées à la fraude et à l'autorisation

Les litiges en matière de rétrofacturation liés à la fraude et à l'autorisation suivent un processus appelé processus d'attribution. Dans un processus d'attribution, il n'y a pas de droits de contestation ni de représentation. La seule option pour contester une rétrofacturation sera d'aller en « pré-arbitrage ».

Dans le processus d'attribution, le pré-arbitrage est initié par l'acquéreur, à la suite d'une demande du marchand.
Dans le processus de collaboration, le pré-arbitrage est initié par l'émetteur, au nom du titulaire de la carte.
Dans les deux cas, le refus d'un pré-arbitrage peut mener à l'arbitrage, où le Comité d'arbitrage de Visa décidera de la responsabilité finale.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Cycle de vie du processus de rétrofacturation pour le processus d'attribution VISA



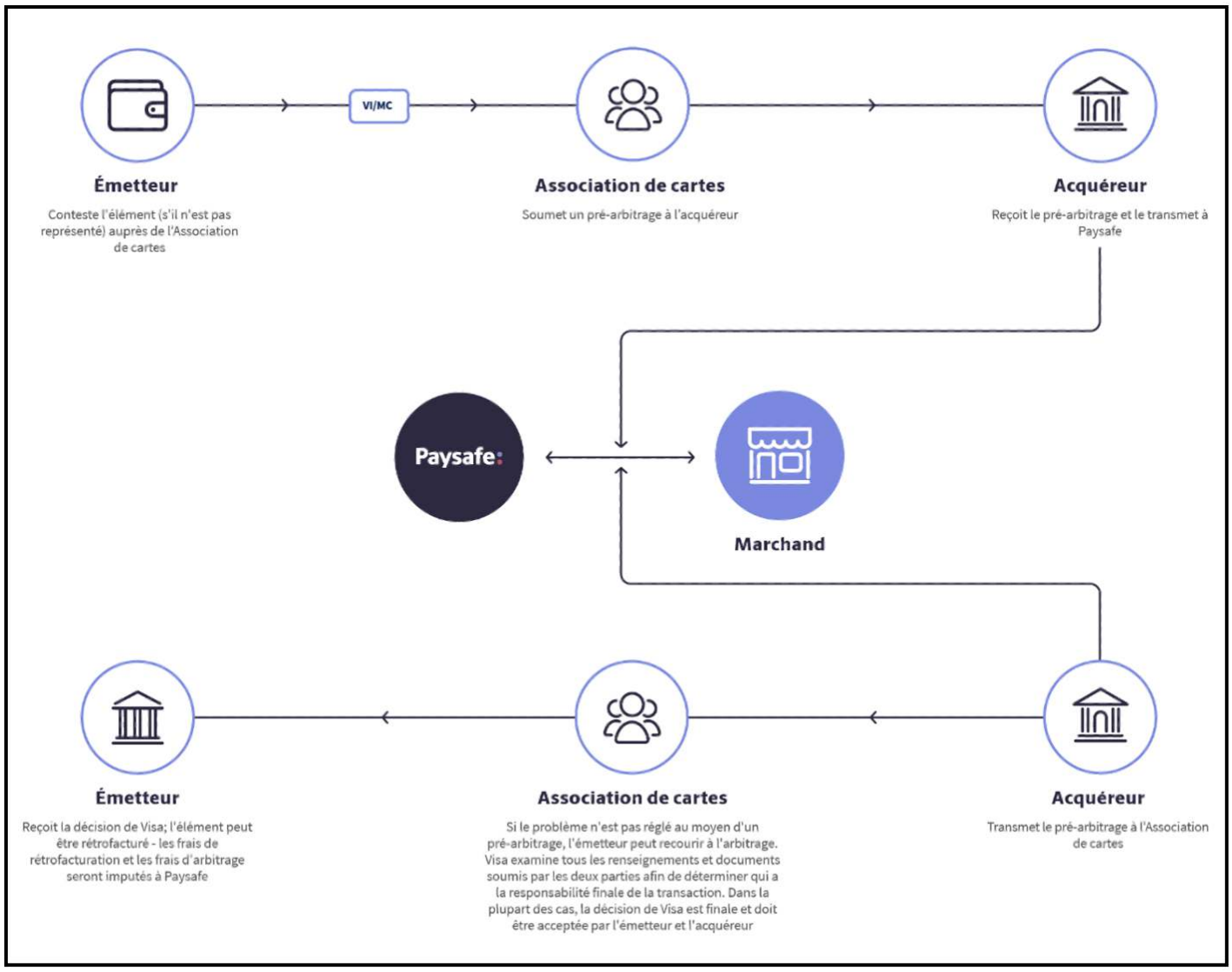
Contestations de rétrofacturations pour le processus d'attribution VISA

Le processus sous-jacent au processus d'attribution de VISA demeure inchangé pour les marchands. Les rapports continueront d'afficher un état de « litige » si un marchand choisit d'aller en pré-arbitrage pour une rétrofacturation d'attribution. Veuillez consulter la section Contestations de rétrofacturation pour obtenir des renseignements concernant le processus de contestation.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Le pré-arbitrage

Pré-arbitrage et arbitrage



Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Suite à une perte de rétrofacturation, l'émetteur pourrait déterminer que, pour une raison donnée, la rétrofacturation pourrait encore être valide. L'émetteur pourrait alors de nouveau contester le marchand par pré-arbitrage et discuter à savoir si la plainte du titulaire de carte est légitime ou non. Le marchand peut ensuite accepter d'aller en pré-arbitrage, ce qui émet par conséquent un débit dans le compte, ou refuser d'aller en pré-arbitrage en fournissant une explication. Si le marchand refuse d'accepter la responsabilité, la rétrofacturation demeurera de la responsabilité de l'émetteur qui décidera s'il souhaite ou non aller en arbitrage.

Lorsque l'émetteur et le marchand ne parviennent pas à s'entendre sur le résultat d'un litige, le cas est envoyé à l'Association; où l'émetteur remplit le formulaire d'arbitrage. Le cycle est le suivant :

- La rétrofacturation est demandée par l'émetteur
- Le renversement est envoyé par l'acquéreur.
- Le pré-arbitrage est demandé par l'émetteur
- Le pré-arbitrage et refusé par le marchand et ensuite par l'acquéreur
- L'arbitrage est demandé par l'émetteur

Il y a des **frais de présentation de cas**, que doit défrayer l'institution qui présente la demande d'arbitrage. Une fois la décision rendue, la partie perdante aura à payer les frais de représentation (si c'est l'institution qui a fait la demande d'arbitrage, ces frais auront déjà été payés) et, en plus, **les honoraires** (ou, en d'autres termes, les **frais d'examen du cas** en plus du montant de la rétrofacturation). La décision de l'Association est finale et contraignante.

Processus de pré-arbitrage

Un 2e litige peut se produire (même si vous avez obtenu gain de cause pour le premier litige). Lorsque cela se produit, vous allez recevoir une notification de Paysafe mentionnant un pré-arbitrage avec une demande d'envoi d'informations supplémentaires pour le refuser. Vous pouvez demander de plus amples informations auprès de Paysafe, comme la raison pour lequel la banque émettrice a demandé un 2e litige. Vous pouvez décider, en fonction des informations fournies, si vous donnez suite au litige.

Pour qu'un cas soit pris en compte pour soumission à la banque, ce qui suit est nécessaire :

- Fournir les éléments spécifiques à la raison du pré-arbitrage. S'assurer que le dossier est clair et lisible (et dans le format de fichier recommandé, comme indiqué ci-après).
- Tout autre élément qui pourrait accroître vos chances d'obtenir gain de cause doit être fourni (p. ex. preuve attestant que le client a accepté les conditions générales, preuve de livraison, bordereau d'emballage, facture, facture de vente, le numéro de passeport ou de permis de conduire du titulaire de carte, une signature attestant la livraison, les documents autorisés dûment signés, l'historique de la transaction, une preuve d'utilisation, une

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

preuve de remboursement, des communications valides avec votre client, etc.). Plus les preuves sont probantes, plus vous courez la chance d'obtenir gain de cause.

- Le cas doit être présenté dans un seul fichier. Par exemple, n'envoyez pas votre description des biens ou des services fournis dans le corps d'un courriel.
- Le cas que vous présentez doit comporter les détails de rétrofacturation suivants :

    - ARN (numéro de référence de l'acquéreur)
    - Numéro d'identification de Paysafe
    - Détails de la carte (6 premiers et 4 derniers chiffres)
    - Montant de la rétrofacturation

- Votre dossier doit être présenté au format suivant :

    - .tif
    - Format portrait
    - Moins de 500 ko
    - En noir et blanc (sans couleur)

- Vous devez soumettre des documents en anglais seulement.
- Les documents de rétrofacturation ne doivent pas dépasser quinze pages.

Vous pouvez présenter un dossier de contestation au format PDF, mais les banques exigent que tous les dossiers soient convertis au format .tif pour que les associations de cartes les acceptent. Les fichiers PDF qui contiennent des images, une fois convertis en .tif, sont souvent détériorés. Paysafe n'assumera aucune responsabilité pour les contestations non fructueuses en raison de la réception d'un dossier de contestation illisible envoyé aux banques ou à une association de cartes.

- Votre fichier doit être nommé avec le numéro d'identification de la transaction, p. ex. « TXNID.tif ». Veuillez transmettre votre cas à l'adresse suivante :

    - Courriel : chargebackmanagement@paysafe.com

Rétrofacturation de préconformité

Une rétrofacturation de préconformité est une exception. Une telle rétrofacturation est émise après qu'un marchand eut obtenu gain de cause quant à un litige, mais lorsque la banque émettrice est en désaccord avec le résultat. Paysafe

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

acceptera la rétrofacturation de préconformité en votre nom. L'acte, essentiellement, renverse le gain de cause du litige antérieur (c.-à-d. gain de représentation) en perte. Cette exception n'aura aucune incidence sur le coefficient rétrofacturation-transaction; les torts ont été faits avec la rétroaction d'origine déposée et ne seront pas évalués une seconde fois.

Cette procédure s'applique aux cas qui transgressent les règles régissant les transactions, lorsqu'aucun droit de rétrofacturation n'est imputable, et résultant par conséquent en perte financière. Par exemple :

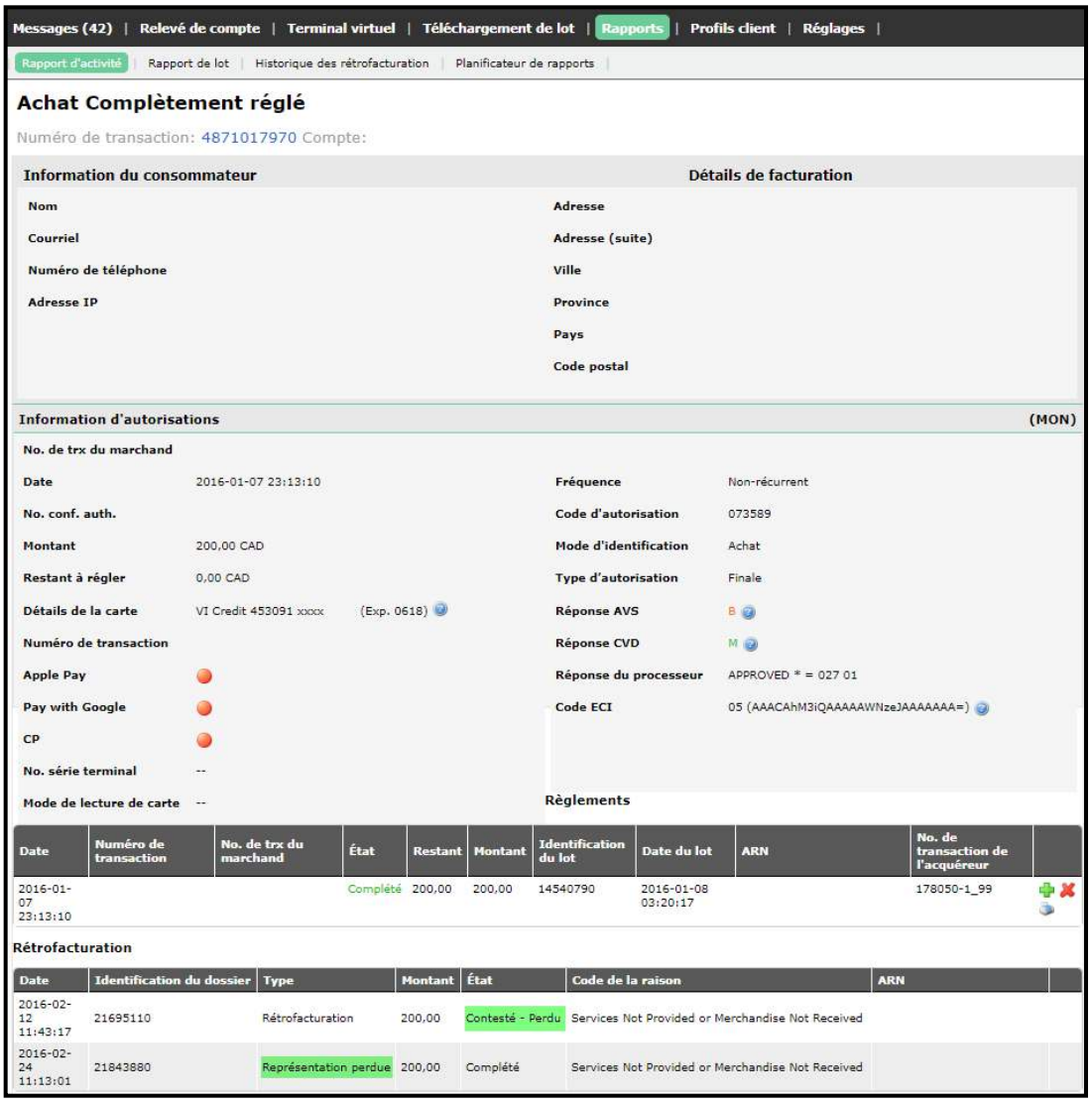
- Le montant de la transaction est divisé.
- Des frais reportés ou modifiés sont traités sans le consentement du titulaire de carte ou hors des délais prescrits.
- Le marchand facture le titulaire de carte pour un compte en souffrance ou pour le recouvrement d'un chèque refusé par la banque.
- Le marchand impute à nouveau des frais après que la société émettrice de la carte a entrepris une rétrofacturation.
- Le marchand insiste pour que le titulaire de carte signe un reçu de vente en blanc avant que le montant final en dollars soit connu.

Comment vérifier si vous avez gagné ou perdu votre litige

Lorsque vous vous connectez à la plateforme Netbanx, vous pouvez effectuer une recherche de toute rétrofacturation et également voir l'état de la contestation. L'état de la rétrofacturation passe de « Contestée » à « Contesté- Perdu » ou « Contesté - Gagné ».

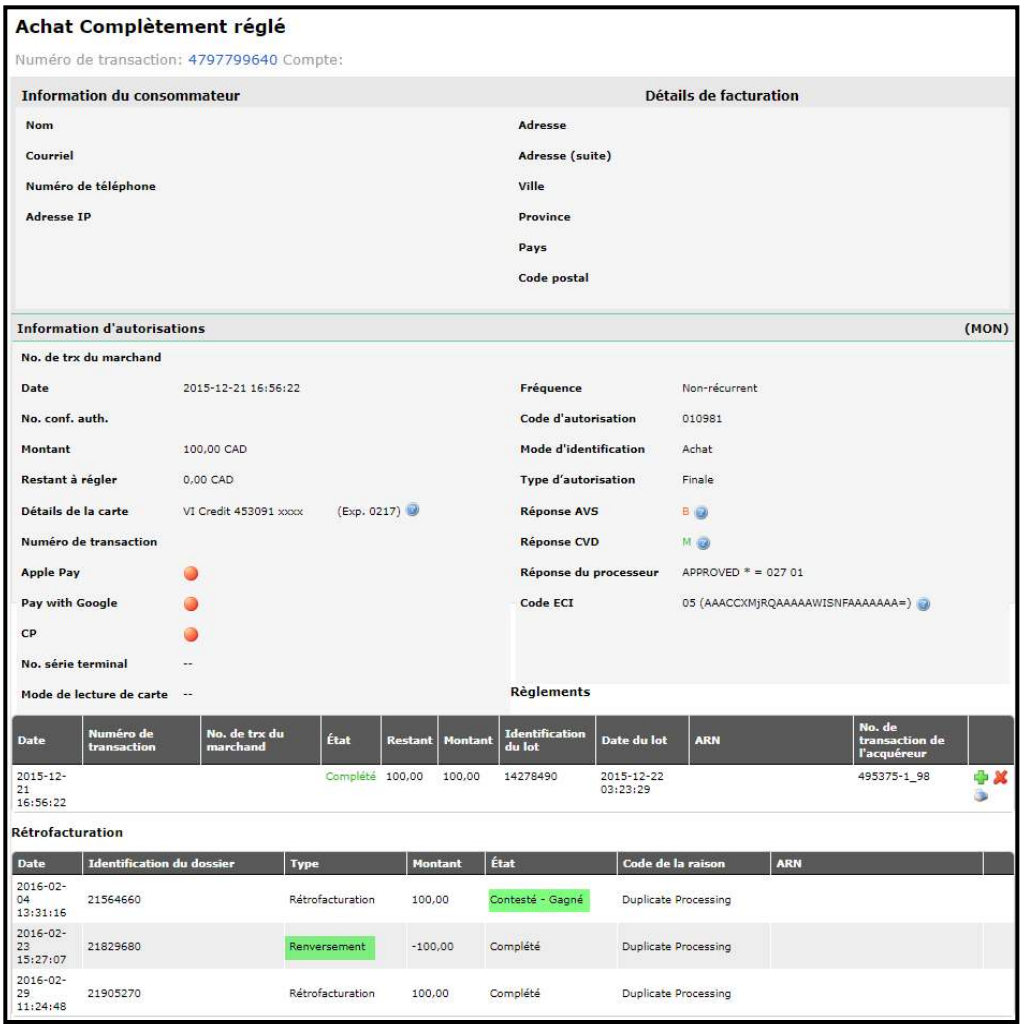
Les exemples ci-après représentent un état de « Contesté- Perdu ». Vous pouvez également voir une deuxième ligne pour la perte de la représentation. Cette ligne supplémentaire n'a aucune incidence financière.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



L'exemple ci-après représente un état « Contesté - Gagné ». Vous pourriez voir une autre ligne pour le renversement. Cette ligne supplémentaire est réservée au renversement de la rétrofacturation, ce qui signifie que Paysafe a transféré l'argent dans votre compte.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



Achat Complètement réglé

Numéro de transaction: 4797799640 Compte:

Information du consommateur		Détails de facturation	
Nom		Adresse	
Courriel		Adresse (suite)	
Numéro de téléphone		Ville	
Adresse IP		Province	
		Pays	
		Code postal	

Information d'autorisations (MON)

No. de trx du marchand			
Date	2015-12-21 16:56:22	Fréquence	Non-récurrent
No. conf. auth.		Code d'autorisation	010981
Montant	100,00 CAD	Mode d'identification	Achat
Restant à régler	0,00 CAD	Type d'autorisation	Finale
Détails de la carte	VI Credit 453091 xxxx (Exp. 0217)	Réponse AVS	B
Numéro de transaction		Réponse CVD	M
Apple Pay		Réponse du processeur	APPROVED * = 027 01
Pay with Google		Code ECI	05 (AAACCXMjRQAAAAAWISNFAAAAAAA=)
CP			
No. série terminal	--		
Mode de lecture de carte	--		

Règlements

Date	Numéro de transaction	No. de trx du marchand	État	Restant	Montant	Identification du lot	Date du lot	ARN	No. de transaction de l'acquéreur
2015-12-21 16:56:22			Complété	100,00	100,00	14278490	2015-12-22 03:23:29		495375-1_98

Rétrofacturation

Date	Identification du dossier	Type	Montant	État	Code de la raison	ARN
2016-02-04 13:31:16	21564660	Rétrofacturation	100,00	Contesté - Gagné	Duplicate Processing	
2016-02-23 15:27:07	21829680	Renversement	-100,00	Complété	Duplicate Processing	
2016-02-29 11:24:48	21905270	Rétrofacturation	100,00	Complété	Duplicate Processing	

Comme expliqué dans le processus de pré-arbitrage, une 2e rétrofacturation peut se produire (même si vous avez eu gain de cause pour le premier litige). Lorsque cette situation se produit, cela signifie que le pré-arbitrage a été accepté et que la décision est définitive. Le processus de rétrofacturation est maintenant terminé*.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Codes des raisons de rétrofacturation courants

Chaque rétrofacturation est accompagnée d'une raison de litige. Ces codes numériques sont différents d'une association de cartes à une autre, mais servent aux mêmes fins : pour décrire ce qui motive la contestation de la transaction. Lorsqu'un marchand souhaite contester une rétrofacturation, il doit préparer des documents de contestation adéquats avec une raison de litige et les envoyer à l'acquéreur.

Vous trouverez ci-après un aperçu des raisons de litige les plus courants pour Visa et Mastercard ainsi que leur description et les documents requis pour contester le litige.

Raisons pour les contestations Visa

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	**10.1**	Transfert de responsabilité EMV en cas de fraude pour contrefaçon	Les marchands de tous les pays doivent fournir une preuve démontrant : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. b. La contestation n'est pas valide c. Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction
	10.2	Transfert de responsabilité EMV en cas de fraude pour non-contrefaçon	Les marchands de tous les pays doivent fournir une preuve démontrant : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction
	10.3	Autre fraude - Environnement avec carte présente	Les marchands de tous les pays sauf ceux de l'Europe doivent fournir, soit : a. Une des preuves suivantes :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	**10.3**	Autre fraude - Environnement avec carte présente (suite)	• Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction • Pour une transaction impliquant une transaction initiale avec carte présente et un ou transaction ou plus saisies sur pavé, les deux : o une preuve démontrant que toutes les transactions ont été effectuées le même jour, dans le cadre du même voyage ou période de location o une preuve d'impression et de signature, un NIP, ou un CDCVM pour la transaction initiale avec carte présente b. Les deux : • une preuve d'impression (une friction de crayon ou la photocopie d'une carte ne sont pas considérées comme étant une impression valide) • Pour une transaction effectuée en l'absence du titulaire de carte - un NIP ou un processus de vérification du détenteur d'un appareil donné (CDCVM) Les marchands de l'Europe doivent fournir, soit : a. Une des preuves suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction • Pour une transaction impliquant une transaction initiale avec carte présente et une transaction ou plus saisies sur pavé, les deux : o une preuve démontrant que toutes les transactions ont été effectuées le même jour, dans le cadre du même voyage ou période de location

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	**10.3**	Autre fraude - Environnement avec carte présente (suite)	○ une preuve d'impression et de signature, un NIP, ou un CDCVM pour la transaction initiale avec carte présente b. Pour une transaction effectuée en l'absence du titulaire de carte, les deux : • une preuve d'impression (une friction de crayon ou la photocopie d'une carte ne sont pas considérées comme étant une impression valide) • NIP ou Processus de vérification du détenteur d'un appareil donné (CDCVM)
FRAUDE	**10.4**	Autre Fraude - Environnement avec carte absente	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une des preuves suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction b. Preuve indéniable c. Pour une transaction impliquant une transaction initiale avec carte présente et une transaction ou plus saisies sur pavé, les deux : • une preuve démontrant que toutes les transactions ont été effectuées le même jour, dans le cadre du même voyage ou période de location • une preuve d'impression et de signature, un NIP, ou un CDCVM pour la transaction initiale avec carte présente Les marchands de tous les pays sauf ceux de l'Europe doivent fournir, soit : a. Pour une transaction effectuée auprès d'une compagnie aérienne, la preuve que le nom du titulaire de carte figure sur le manifeste d'un vol qui a eu lieu et qui correspond au nom du titulaire de carte fourni sur l'itinéraire acheté

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	**10.4**	Autre fraude - Environnement avec carte absente (suite)	b. Pour une transaction effectuée chez un marchand de produits numériques affecté MCC 5815 (Produits numériques – Média, livres, films, musique), 5816 (Jeux), 5817 (Applications [sauf les jeux]), ou 5818 (Produits numériques – Grands détaillants de produits numériques), tout ce qui suit : • une preuve attestant que le marchand a réussi à s'enregistrer et continue à participer au programme de commerce numérique Visa • une preuve attestant que le marchand est le propriétaire du système d'exploitation de l'appareil électronique • une preuve attestant que le compte est configuré sur le site Web ou que le titulaire a accédé à l'application et qu'il a été vérifié avec succès par le marchand avant ou à la date de la transaction. • une preuve attestant que la transaction contestée a été effectuée sur le même appareil et avec la même carte que les transactions précédentes qui n'ont pas fait l'objet d'une contestation • Une preuve attestant que le numéro d'identification de l'appareil, l'adresse IP et l'emplacement géographique et le nom de l'appareil (si disponible) sont liés au profil du titulaire de carte en dossier chez le marchand • Une description des produits numériques et la date et l'heure d'achat et d'un téléchargement réussi • Nom du client associé au profil client en dossier chez le marchand • Preuve attestant que le mot de passe du client a été de nouveau saisi sur le site Web ou l'application du marchand au moment de l'achat • Preuve démontrant que le marchand a validé la carte lorsque le titulaire de carte a d'abord associé la carte au profil client en dossier chez le marchand

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	**10.5**	Programme de surveillance de la fraude Visa	Les marchands de tous les pays doivent fournir une preuve démontrant : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. La contestation n'est pas valide c. Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction
AUTORISATION	**11.1**	Bulletin de cartes annulées	Les marchands de tous les pays doivent fournir : a. Une des preuves suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction b. Pour une transaction de voyage et dépenses, une preuve attestant que le numéro de compte ne figurait pas sur le bulletin des cartes annulées aux dates suivantes, le cas échéant : • Marchand d'hébergement – la date d'enregistrement • Marchand de location de véhicules – la date de location du véhicule • Marchand croisiériste - la date d'embarquement
	11.2	Autorisation refusée	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	**11.2**	Autorisation refusée (suite)	d. Preuve démontrant que la transaction a été initiée avec une puce et autorisée hors ligne, le cas échéant e. Pour un litige mettant en cause une transaction effectuée chez un marchand de location de véhicules, un croisiériste ou un marchand d'hébergement pour lesquels de nombreuses autorisations ont été obtenues, une attestation de tout ce qui suit : • La date de réservation, la date d'embarquement ou la date de location du véhicule • La date de départ, la date débarquement ou la date du retour du véhicule Les dates, les montants autorisés et les codes d'autorisation des autorisations approuvées
	11.3	Aucune autorisation	Applicable aux transactions effectuées avant le 21 avril 2017 pour les marchands, à l'exception des marchands d'hébergement, croisiéristes ou de location de véhicules. Applicable aux transactions effectuées avant ou le 13 octobre 2017 pour les marchands d'hébergement, les croisiéristes et de location de véhicules. Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve applicable parmi les suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction • Une preuve attestant que la date de la transaction figurant dans le dossier d'effacement était incorrecte et que l'autorisation a été obtenue à la date réelle de la transaction b. Pour une transaction de voyage et dépenses, le reçu de la transaction et les détails de l'autorisation approuvée

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	**11.3**	Aucune autorisation (suite)	c. Pour un litige mettant en cause une transaction effectuée chez un marchand de location de véhicules, un croisiériste ou un marchand d'hébergement pour lesquels de nombreuses autorisations ont été obtenues, un reçu de la transaction et une attestation de tout ce qui suit : • La date de réservation, la date d'embarquement ou la date de location du véhicule • La date de départ, la date débarquement ou la date du retour du véhicule • Les dates, les montants autorisés et les codes d'autorisation des autorisations approuvées Applicable aux transactions effectuées du 22 avril 2017 au 13 octobre 2017 pour les marchands applicables, à l'exception des marchands d'hébergement, les croisiéristes et de location de véhicules. En vigueur pour les transactions effectuées le ou après le 14 octobre 2017 pour tous les marchands applicables. Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve applicable parmi les suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction • Une preuve attestant que la date de la transaction figurant dans le dossier d'effacement était incorrecte et que l'autorisation a été obtenue à la date réelle de la transaction b. Pour un litige mettant en cause des procédures d'autorisation particulières dans le cadre desquelles tout ce qui suit s'applique : • La première demande d'autorisation qui comportait l'indicateur de demande d'autorisation initiale/prévue. • Les demandes d'autorisation subséquentes qui comportaient l'indicateur de demande d'autorisation incrémentiel.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	**11.3**	Aucune autorisation (suite)	• Le même identificateur de transaction a été utilisé pour toutes les demandes d'autorisation • Les dossiers d'effacement ont été soumis dans les délais impartis précisés dans les règles de base Visa et les règles sur les produits et services de Visa, section 5.8.4.5 - « Délais de validité d'une réponse d'approbation » Les deux : i. Le reçu de la transaction ou un substitut du reçu de transaction ii. L'attestation de tout ce qui suit : • La date à laquelle la transaction a été initiée • La date à laquelle la transaction a été achevée • Les dates, les montants autorisés et les codes d'autorisation des autorisations approuvées
ERREURS DE TRAITEMENT	**12.1**	Présentation tardive	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction • Le reçu de la transaction ou autre dossier comportant une date de transaction qui réfute la présentation tardive
	12.2	Code de transaction incorrect	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Pour un crédit traité en tant que débit ou un débit traité en tant que crédit, soit :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	**12.2**	Code de transaction incorrect (suite)	• Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige. • Un reçu de transaction ou tout autre dossier prouvant que le code de transaction était correct b. Pour un remboursement de crédit qui a été traité au lieu d'une annulation ou d'un rajustement, soit : • Une preuve attestant qu'une annulation émise par le marchand qui n'était pas gérée par l'émetteur dans le litige • Une explication de la raison pour laquelle une transaction de crédit a été traitée plutôt qu'une annulation ou un rajustement
	12.3	Devise incorrecte	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une des preuves parmi les suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction b. Un reçu de transaction. ou tout autre dossier prouvant que la devise de la transaction était correcte c. Pour une transaction avec conversion dynamique de devise (DCC) : i. Si la transaction a été traitée dans la devise locale du marchand, les deux : • Attestation de l'acquéreur indiquant que le marchand est enregistré pour offrir la DCC • Une copie du reçu de la transaction indiquant la devise locale du marchand

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	**12.3**	Devise incorrecte (suite)	ii. Si la transaction a été traitée dans la devise DCC, tout ce qui suit : • Une preuve attestant que le titulaire de carte a choisi activement la DCC • Attestation de l'acquéreur indiquant que l'appareil d'acceptation requiert une sélection numérique de la DCC par le titulaire de carte et que ce choix ne peut être effectué par le marchand • Une copie du reçu de la transaction
	12.4	Numéro de compte bancaire incorrect	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Reçu de la transaction ou autre dossier prouvant que le numéro de compte a été traité correctement
	12.5	Montant incorrect	Les marchands de tous les pays doivent fournir : • Un reçu de transaction ou un autre dossier prouvant que le montant de la transaction était correct
	12.6.1	Traitement en double	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	**12.6.1**	Traitement en double (suite)	d. Pour une transaction par GAB, une copie du débours en espèces du GAB ou des dossiers de transactions chargées comportant, au moins, ce qui suit : • Numéro de compte • L'heure de la transaction ou le numéro séquentiel qui identifie les transactions individuelles • Indicateur confirmant que le débours en espèces du GAB ou la transaction chargée a été effectué(e) avec succès e. Pour une transaction effectuée autrement que dans un GAB, soit : • Reçus de transaction distincts signés ou imprimés ou autre dossier prouvant que des transactions distinctes ont été traitées • Documents prouvant que le marchand n'a pas reçu le paiement par d'autres moyens pour la même marchandise ou le même service
	12.6.2	Payé par d'autres moyens	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Pour une transaction par GAB, une copie du débours en espèces du GAB ou un dossier de transactions chargées comportant, au moins, ce qui suit : • Numéro de compte • L'heure de la transaction ou le numéro séquentiel qui identifie les transactions individuelles • Indicateur confirmant la valeur du débours en espèces du GAB ou de la transaction chargée a été effectué(e) avec succès e. Pour une transaction effectuée autrement que dans un GAB, soit :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
	12.6.2	Payé par d'autres moyens (suite)	• Reçus de transaction distincts signés ou imprimés ou autre dossier prouvant que des transactions distinctes ont été traitées • Documents prouvant que le marchand n'a pas reçu le paiement par d'autres moyens pour la même marchandise ou le même service
	12.7	Données non valides	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. La contestation n'est pas valide c. Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. L'autorisation ne comportait pas de données non valides
ERREURS DE TRAITEMENT	**13.1**	Marchandise/Services non reçus	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Documents prouvant que le titulaire de carte ou une personne autorisée a reçu la marchandise ou les services à l'endroit convenu ou à la date/heure convenue d. Pour une transaction effectuée auprès d'une compagnie aérienne, la preuve que le nom du titulaire de carte figure sur le manifeste d'un vol qui a eu lieu et qui correspond au nom du titulaire de carte fourni sur l'itinéraire acheté e. Preuve probante

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

	13.2	Paiements récurrents annulés	Les marchands de tous les pays doivent fournir au moins une des preuves suivantes : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige
Catégorie de contestation	**Code**	**Description**	**Documents requis**
ERREURS DE TRAITEMENT	**13.2**	Paiements récurrents annulés (suite)	a. La contestation n'est pas valide b. Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction c. Le titulaire de carte a demandé une annulation pour une date différente et à ce que les services soient rendus jusqu'à la date demandée[1] d. Le marchand a facturé des frais au titulaire une fois les services fournis et que le titulaire de carte a reçu les services jusqu'à la date d'annulation[1] e. L'émetteur prétend que l'acquéreur ou le marchand a été avisé que le compte était fermé ou non valide [1]Pour les transactions effectuées en Europe ou intra régionales au pays, ceci ne s'applique pas lorsque l'émetteur a été avisé que le compte était fermé, les installations retirées ou lorsque le titulaire de carte est décédé.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

	13.3	Marchandise ou services non conformes à la description ou défectueux	Les marchands de tous les pays doivent fournir : a. Une des preuves parmi les suivantes : • Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige • La contestation n'est pas valide • Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction b. Tout ce qui suit : • Documents prouvant que la marchandise ou le service correspondait à la description (y compris la description de qualité de la marchandise ou du service) ou qu'ils n'étaient ni endommagés ni défectueux • Le marchand réfute la plainte du titulaire de carte • Le cas échéant, documents prouvant que le titulaire de carte n'a pas tenté de retourner la marchandise ou attestation que la marchandise retournée n'a pas été reçue
	13.4	Marchandise contrefaite	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige
Catégorie de contestation	**Code**	**Description**	**Documents requis**
ERREURS DE TRAITEMENT	**13.4**	Marchandise contrefaite (suite)	b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Documents justifiant la plainte du client voulant que la marchandise ne fût pas contrefaite
	13.5	Fausse déclaration	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

		b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Documents prouvant que les conditions de vente ne comportaient pas de fausse déclaration
13.6	Crédit non traité	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. La contestation n'est pas valide c. Le titulaire de carte ne conteste plus la transaction
13.7	Marchandise ou services annulés	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Le reçu de transaction ou autre dossier prouvant que le marchand a correctement divulgué une politique limitée de retour ou d'annulation au moment de la transaction e. Preuve démontrant que le titulaire de carte a reçu la politique d'annulation ou de retour du marchand et qu'il n'a pas annulé conformément à la politique divulguée

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	**13.8**	Transaction de crédit initiale non acceptée	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. La contestation n'est pas valide
	13.9	Non-réception de liquidité ou du chargement de la valeur de la transaction	Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes : a. Une preuve attestant qu'un crédit ou une annulation émis(e) par le marchand qui n'était pas géré(e) par l'émetteur dans le litige b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction d. Une copie du débours en espèces du GAB ou dossier de la transaction chargée comportant, au moins, ce qui suit : • Numéro de compte • L'heure de la transaction ou le numéro de séquence qui identifie les transactions individuelles • Indicateur confirmant la valeur du débours en espèces du GAB ou de la transaction chargée a été effectué(e) avec succès

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Raisons pour les contestations Mastercard

Code de raison	Description de la raison	Documents
4834	Traitement en double	Utilisé lorsque : Le marchand a traité la transaction plus d'une fois, entraînant deux débits pour le titulaire de carte. L'émetteur doit rembourser la seconde transaction et fournir le numéro de référence de la première transaction. Fournir une preuve qu'il y a eu deux transactions distinctes ou que deux services différents ont été fournis : • Les détails des deux transactions distinctes indiquant la date et l'heure des transactions • Deux factures distinctes • Détails du suivi d'expédition indiquant que le client a accepté les commandes
4837	Transaction frauduleuse; sans l'autorisation du titulaire de carte	Utilisé lorsque : Le titulaire de carte déclare par écrit que ni lui, ni quiconque, n'a autorisé ni était impliqué dans la transaction. Fournir : • Détails de la transaction (indiquant un AVS positif et CVV/CVV2) • Une facture indiquant que la marchandise a été expédiée à l'adresse AVS positive • Détails du suivi d'expédition indiquant la signature de réception des colis (signé par le titulaire de carte) • Dossiers de toutes les transactions, y compris les copies des pages du site Web que le client aurait vues • Remboursements traités, le cas échéant

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Code de raison	Description de la raison	Documents
4841	Transaction récurrente annulée	Utilisé lorsque : Le marchand continue à facturer le titulaire de carte pour une transaction récurrente après avoir reçu un avis d'annulation de la part du titulaire de carte ou de l'émetteur. *L'émetteur doit fournir une lettre au titulaire de carte indiquant que le titulaire de carte a retiré sa permission de facturer ce compte, en fournissant la date. Si la lettre envoyée au titulaire de carte n'est pas disponible, l'émetteur peut fournir une attestation indiquant que le compte est fermé et que les versements subséquents doivent cesser.* Fournir : Si le client ne vous a pas avisé du renversement des transactions conformément aux conditions générales du marchand, fournir des informations supplémentaires à cet égard. Si le client a utilisé le service, ou si l'article a été livré à son adresse, mais qu'il ne l'a pas retourné, veuillez fournir un document à titre de preuve (p. ex. preuve de livraison, capture d'écran indiquant que le service est utilisé, facture avec les unités facturées, etc.). Action requise : Veuillez annuler la transaction récurrente si ce n'est pas déjà fait.
4853	Contestation du titulaire pour marchandise défectueuse ou non conforme à la description	Utilisé lorsque : Le titulaire de carte a reçu de la marchandise défectueuse ou dans un état non convenable aux fins vendues; Les conditions générales étaient faussement représentées au moment de la vente *Le titulaire de carte doit tenter de retourner la marchandise avant qu'une rétrofacturation ne soit initiée, et une rétrofacturation peut uniquement être soulevée après un délai de 30 jours suivant le retour ou la tentative de retour de la marchandise par le titulaire de carte* Si un crédit a déjà été émis au client, en fournir la preuve : • Une facture comportant une description des services qui devaient être fournis • Détails de la transaction • Preuve de livraison • Processus étape par étape de la passation de la commande (générale), y compris une capture d'écran des conditions générales / un hyperlien menant aux conditions générales d'achat comportant la politique d'annulation. L'hyperlien doit faire partie de l'attestation « cliquer pour accepter » et faire référence à la politique d'annulation, par exemple : « J'ai lu les conditions générales de vente et les conditions de vente et d'annulation sur Internet ». Une preuve de l'hyperlien et de la politique d'annulation est requise.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Code de raison	Description de la raison	Documents
		• Conditions générales (préférablement un lien) • Signature d'un contrat (le cas échéant, par voie électronique) • Coordonnées du client (le cas échéant) ou preuve d'absence de coordonnées
4855	Non-réception de marchandise	Fournir : • Une facture de la transaction • Tous les détails de l'adresse du client (CORRESPONDANT À L'AVS) • Preuve de livraison, signée par le client et comportant un numéro de suivi de référence • Toute autre information pouvant servir au règlement du litige Si vous soupçonnez l'utilisation abusive d'une carte, veuillez fournir de l'information indiquant que le client et le titulaire de carte sont la même personne.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Code de raison	Description de la raison	Documents
4859	Service non rendu	Utilisé lorsque : Le marchand refusait ou était dans l'impossibilité de fournir les services achetés à la date prévue, ou lorsque le service a été payé avec un autre mode de paiement. *L'émetteur doit fournir au titulaire de carte une lettre accompagnée de l'état de non-prestation des services ou des biens du titulaire de carte (ou payés pour utilisation d'un autre mode) et la preuve attestant que le titulaire de carte a tenté de résoudre le litige avec le marchand.* Fournir : • Une facture de la transaction et les détails du service • Tous les détails de l'adresse du client (CORRESPONDANT À L'AVS) • Preuve de livraison, signée par le client et comportant un numéro de suivi de référence • Toute autre information pouvant servir au règlement du litige Si vous soupçonnez l'utilisation abusive d'une carte, veuillez fournir de l'information indiquant que le client et le titulaire de carte sont la même personne.
4860	Crédit non traité	Utilisé lorsque : L'attestation de remboursement n'a pas été traitée. Les biens ont été retournés et aucune attestation de remboursement par écrit n'a été reçue du marchand dans un délai de 30 jours. Fournir : • Preuve attestant le traitement du crédit • Preuve attestant que la marchandise retournée n'avait pas été reçue • Preuve attestant le refus du crédit en raison de la politique de retour • Détails de la transaction, facture, détails de la commande, preuve de livraison, conditions générales de retour, etc.
4863	Le titulaire de carte n'est pas reconnu - Fraude potentielle	Utilisé lorsque : Le titulaire de carte déclare par écrit que ni lui, ni quiconque, n'a autorisé ni était impliqué dans la transaction. Fournir : • Détails de la transaction (indiquant un AVS positif, et CVV/CVV2) • Une facture indiquant que la marchandise a été expédiée à l'adresse AVS positive • Détails du suivi d'expédition indiquant la signature de réception des colis (signé par le titulaire de carte) • Dossiers de toutes les transactions, y compris les copies des pages du site Web que le client aurait vues • Remboursements traités, le cas échéant

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Comment Paysafe peut venir en aide

Veuillez parler à votre gestionnaire de comptes au sujet des services de gestion du risque suivants.

Moteur des règles de risque

Notre moteur des règles de risque exclusif a évolué au fil de nombreuses années et est au cœur de notre technologie. Notre solution permet des prises de décisions en temps quasi réel et une réponse rapide à des transactions potentiellement frauduleuses. En mettant à profit notre expérience globale, les pratiques exemplaires de l'industrie et vos préoccupations, Paysafe crée des règles efficaces et conçues pour votre entreprise. Les règles peuvent être créées selon la rapidité, les écarts de géolocalisation, la validation AVS/CVV, la cote de fraude, etc. Elles peuvent aussi être créées pour convenir au mieux à votre capacité de gestion des activités quotidiennes, pour approuver, refuser, mettre en suspens ou contester des données.

Programme d'alerte de rétrofacturation

Les partenariats stratégiques de Paysafe conclus avec Ethoca et Verifi aident à gérer la fraude et les rétrofacturations. Nos technologies jumelées permettent de saisir les transactions contestées directement auprès de nombreuses banques émettrices du Canada, des États-Unis et du Royaume-Uni. En mettant à profit cette fonctionnalité, nous remboursons de manière proactive les transactions contestées en votre nom, et nous vous envoyons une notification vous aidant à éviter les rétrofacturations.

ThreatMetrix

ThreatMetrix fournit des appareils de prise des empreintes digitales sans friction en temps réel pour analyser le comportement du consommateur et vous aider à détecter et à prévenir la fraude. Paysafe facilite l'acquisition d'un compte ThreatMetrix, la configuration et le maintien de règles et la mise à profit du moteur des règles de risque pour contrôler les résultats des transactions. L'implémentation de ThreatMetrix sur votre compte est simple et transparente pour vos clients.

Vérification d'identité et d'âge

Nous avons intégré plusieurs solutions intelligentes de pointe en matière d'identité avec une couverture des géolocalisations clés pour exécuter les vérifications d'authentification « Connaître son client » et fondées sur les connaissances. Validez l'identité de votre client en comparant les détails de compte avec une variété de sources de données ou en posant des questions à choix multiples. Ces solutions procurent à votre entreprise les renseignements et la confiance nécessaires pour vérifier avec exactitude les clients lors de leur enregistrement.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Vérifié par Visa, 3D Secure et Safekey

Nous offrons Vérifié par Visa, 3D Secure (Mastercard) et Safekey (Amex) par l'entremise d'un fournisseur tiers ou de notre propre MPI. Le MPI de Paysafe et son fournisseur offrent une plus grande flexibilité que les services conventionnels en permettant le contrôle des transactions à authentifier, entraînant ainsi moins de litige avec le consommateur. Ils aident à assurer que plus de transactions soient authentifiées avec moins d'examen manuel.

AVS/CVD

Nous offrons les vérifications AVS (système de vérification d'adresse) et CVD (numéros de vérification de carte) dans le cadre de nos services standards. L'AVS aide à assurer que la portion numérique de l'adresse fournie lors de la transaction correspond aux informations que possède l'institution financière du consommateur. Le CVD est le numéro à trois chiffres qui se trouve à l'endos des cartes émises par Visa et Mastercard; il aide à assurer que le consommateur est en possession de la carte. Paysafe peut fournir de l'aide supplémentaire avec son moteur de règles de risque en permettant uniquement que certaines réponses d'AVS et de CVD, ou une combinaison de celles-ci, soient configurées.

Afin de respecter les exigences réglementaires de l'Association et d'atténuer notre exposition à toute autre fraude, nous bloquons automatiquement toutes les nouvelles transactions effectuées avec un numéro de carte précédemment impliqué avec un élément ayant fait l'objet d'une rétrofacturation.

Nous offrons du soutien au marchand advenant une rétrofacturation, et nous avons à disposition des professionnels en matière de litige disposés à vous aider à comprendre pleinement le processus de rétrofacturation. Nous sommes à votre service pour vous aider à passer par le processus de rétrofacturation et vous aider à diminuer votre risque en la matière.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Comment vous aider vous-même

Il n'est pas possible qu'un marchand puisse éviter toutes les rétrofacturations; cependant, les conseils suivants pourraient aider à réduire le nombre de demandes de récupération de documents et de rétrofacturations qu'un marchand pourrait recevoir.

Il est important que vous vous connectiez régulièrement à l'arrière-guichet marchand Paysafe pour consulter les nouvelles saisies de rétrofacturation où vous pouvez demander à ce qu'un rapport vous soit envoyé par courriel.

Pour aider à prévenir les rétrofacturations, nous vous demandons de suivre les lignes directrices citées ci-après. Si vous omettez de suivre ces recommandations, vos transactions seront plus susceptibles d'être refusées ou, le moment venu, d'être retrofacturées.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Renseignements généraux

- ✓ Assurez-vous d'avoir lu et compris votre contrat de marchand.
- ✓ Vérifiez en double tous les détails concernant les transactions.
- ✓ Dans les cas de *demande de copie/demande de récupération de documents/demande d'information*, veuillez fournir à Paysafe toutes les informations pertinentes et disponibles pour la transaction en cause.

Critères relatifs au site Web

Nous vous conseillons d'afficher les renseignements suivants sur votre site Web :

- ✓ Une description complète des biens et services offerts
- ✓ La politique de livraison
- ✓ Une politique de retour et de remboursement claire
- ✓ Les devises de transaction que vous pouvez accepter
- ✓ Coordonnées du service à la clientèle (adresse électronique, numéro de téléphone et adresse)
- ✓ Le pays de résidence
- ✓ Les restrictions d'exportation (le cas échéant)

Politique de livraison

- ✓ Vous devez conserver les documents de preuve de livraison ainsi que la description des biens et des services fournis pendant au moins 12 mois.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

- ✓ Ne transmettez pas de biens de quelque manière que ce soit (notamment par livraison en ligne) à l'adresse d'un tiers (c.-à-d. une adresse autre que celle du titulaire de carte). Cette démarche présente un risque très élevé.
- ✓ Lorsque vous livrez les biens, obtenez la signature du titulaire de carte en guise de preuve de livraison.

Service à la clientèle, qualité du produit et politique de remboursement

Veuillez vous assurer que :

- ✓ Vos produits sont de grande qualité et exactement comme décrits dans la description de vos ventes.
- ✓ La prestation de votre service ou la livraison de votre produit s'effectue dans les délais fournis au titulaire de carte.
- ✓ Chaque facturation au titulaire de carte est « vérifiée en guise de qualité ».
- ✓ Vous disposez d'une politique de remboursement généreuse qui est respectée.

Traitement d'un remboursement

Vous avez toujours la possibilité de rembourser une transaction; toutefois, n'émettez pas de remboursement pour une transaction qui est entrée dans un processus de récupération de documents ou de rétrofacturation. Une telle démarche est une violation des règles de l'association de cartes et vous pourriez risquer de perdre votre argent deux fois.

Vous devez aussi toujours rembourser vos clients par le mode de paiement utilisé lors de l'achat initial. Évitez de rembourser par chèque, en espèces ou par virement Interac si l'achat a été payé avec une carte de crédit. Vous perdrez vos droits de contestation en cas de rétrofacturation.

Veuillez exécuter régulièrement un rapport de transaction disponible dans l'arrière-guichet marchand et vérifiez l'état de remboursement.

Traitement d'une autorisation et règlement d'une transaction

Paysafe offre un service permettant la préautorisation et le règlement des transactions effectuées par carte de crédit et de débit lorsque le client saisit les détails de sa carte. Les détails soumis sont alors vérifiés et les fonds de la transaction sont mis en réserve sur la carte du client. La transaction n'est pas encore traitée; par conséquent, votre règlement n'aura pas lieu à ce moment.

La préautorisation ou le règlement d'une transaction vous permet d'effectuer d'autres vérifications hors ligne des détails du client et de vous assurer que la commande peut être honorée. Une fois que ces points, ou autres, ont été vérifiés, vous devez alors effectuer une autorisation subséquente (régler) la transaction en utilisant l'arrière-guichet marchand de Paysafe pour vous assurer que le titulaire de carte est débité et que le règlement s'effectue dans votre compte.

Les transactions qui ont été préautorisées ne sont valides qu'entre trois et cinq jours. Si vous n'effectuez pas d'autorisations subséquentes de la transaction (règlement), elle expirera après cette période. Cela signifie que la carte du client ne sera pas débitée et que vous ne recevrez pas les fonds en guise du règlement de la transaction.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Il y a deux raisons pour lesquelles vous pourriez demander (ou être tenu par Paysafe d'utiliser) l'autorisation et le règlement :

1. Les règles relatives aux cartes exigent/recommandent un traitement de la transaction en deux étapes où les fonds ne doivent pas être retirés du compte du titulaire de carte tant que les biens n'ont pas été livrés.
2. Des vérifications supplémentaires du titulaire de carte peuvent être effectuées afin de déterminer si la transaction n'était pas frauduleuse avant de procéder au paiement et de livrer les biens.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière d'utiliser le mécanisme d'autorisation ou de règlement pour votre entreprise, veuillez envoyer un courriel à votre gestionnaire de comptes ou au service à la clientèle.

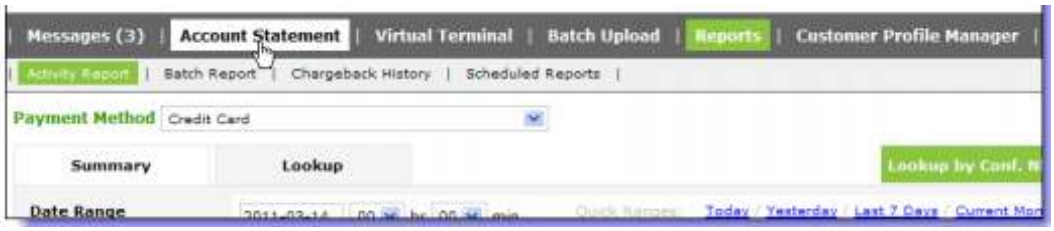
L'autorisation d'une transaction n'en garantit pas le paiement; elle ne sert qu'à vérifier la disponibilité des fonds au moment de la transaction et que la carte n'a pas été rapportée comme étant perdue ou volée.

Rapports de rétrofacturation – Console Netbanx

Introduction

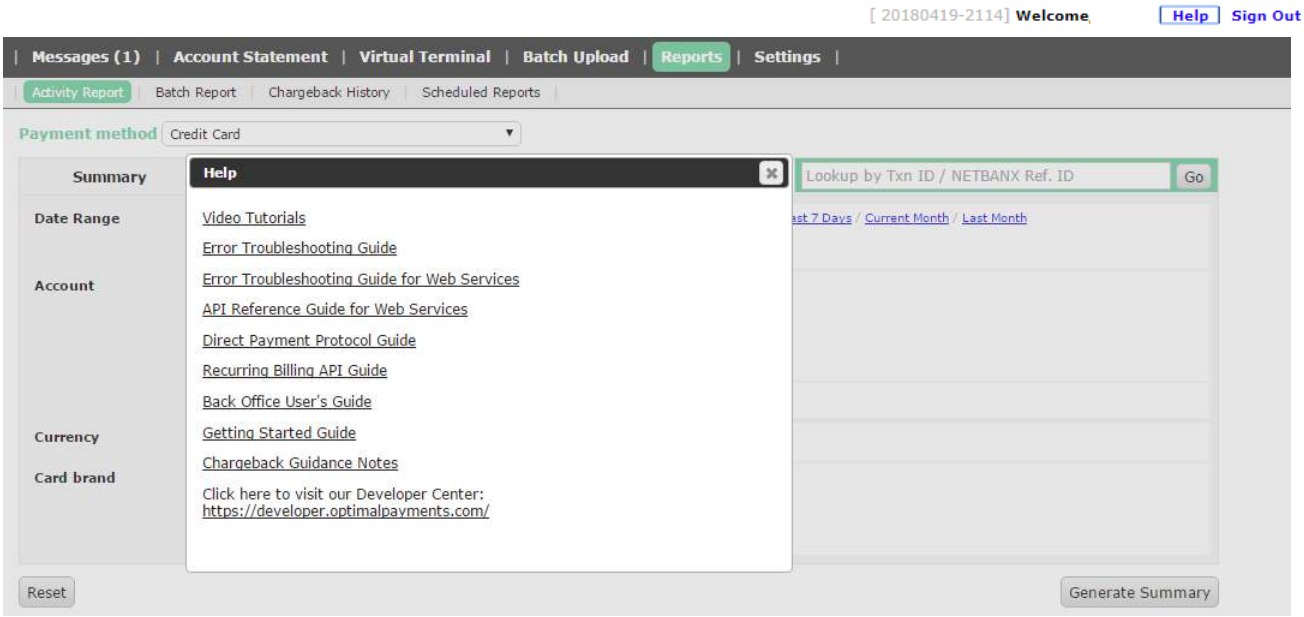
La console Netbanx un service de Paysafe, est une interface utilisateur polyvalente qui comprend de nombreuses fonctionnalités vous permettant de gagner du temps, comme l'exécution de rapports pour le traitement des demandes de transaction.

Lorsque vous devenez marchand membre de Paysafe, vous recevrez des directives expliquant en détail comment accéder à l'arrière-guichet marchand dans votre trousse de bienvenue.



Les directives sur la manière de naviguer dans l'arrière-guichet marchand se trouvent sous l'onglet ***Aide***, dans le coin supérieur droit de l'écran, à côté de vos détails de connexion.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



Une fois que vous aurez lu ce chapitre, vous comprendrez mieux ce qui suit :

- ✓ Ce qu'est un rapport d'historique de rétrofacturation
- ✓ Comment exécuter un rapport d'historique de rétrofacturation
- ✓ Comment enregistrer un rapport sur votre ordinateur
- ✓ Quels sont les renseignements qui figurent dans un rapport d'historique de rétrofacturation
- ✓ Que signifient les états de contestation?
- ✓ Comment exécuter un sommaire de rétroaction dans le rapport d'activité

Vous trouverez également un exemple du processus de rétrofacturation complet. Veuillez prendre note que les informations concernant les outils de production de rapports se trouvent ici :

http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/Back_Office.pdf (chapitres 4 et 5),
http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/NETBANX/Getting_Started.pdf

http://support.optimalpayments.com/REPOSITORY/Back_Office.pdf (chapitres 4 et 5),
http://support.optimalpayments.com/REPOSITORY/OPTIMAL/Getting_Started.pdf (page 34)

Configuration des rapports automatisés

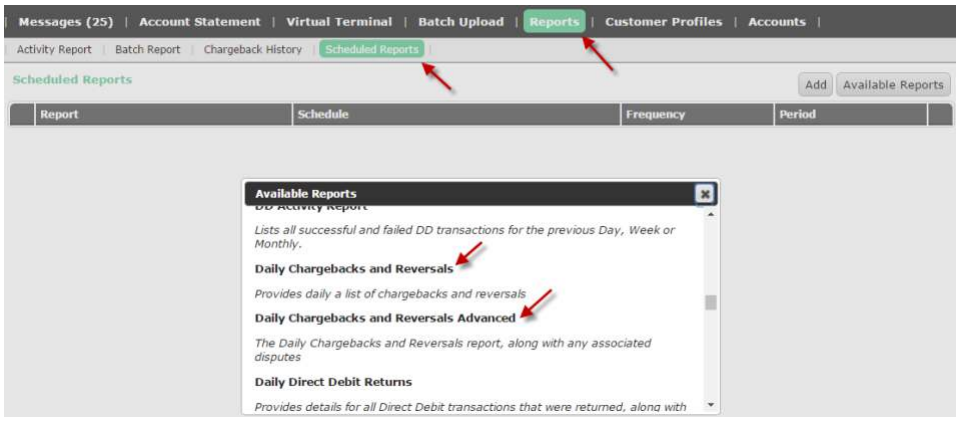
Paysafe offre des outils de production de rapports conçus spécifiquement pour la gestion des rétrofacturations. Ces rapports facilement accessibles peuvent être automatisés pour être envoyés à votre adresse électronique dans une variété

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

de formats, ce qui vous permet de garder l'œil sur les rétrofacturations entrantes afin que vous puissiez les gérer efficacement.

Vous pouvez configurer des rapports directement dans l'arrière-guichet marchand sous l'onglet *Programmer des rapports* comme :

- ✓ Rétrofacturations et récupérations de documents avec litiges – Fournit les rétrofacturations et les demandes de récupération de documents ainsi que les litiges connexes, notamment le dossier des identifiants et des numéros de confirmation.
- ✓ Rétrofacturations et renversements quotidiens – Fournit au quotidien une liste des rétrofacturations et des renversements.
- ✓ Rétrofacturations et renversements quotidiens avancés – Le rapport des « rétrofacturations et des renversements quotidiens » ainsi que tous les litiges connexes.

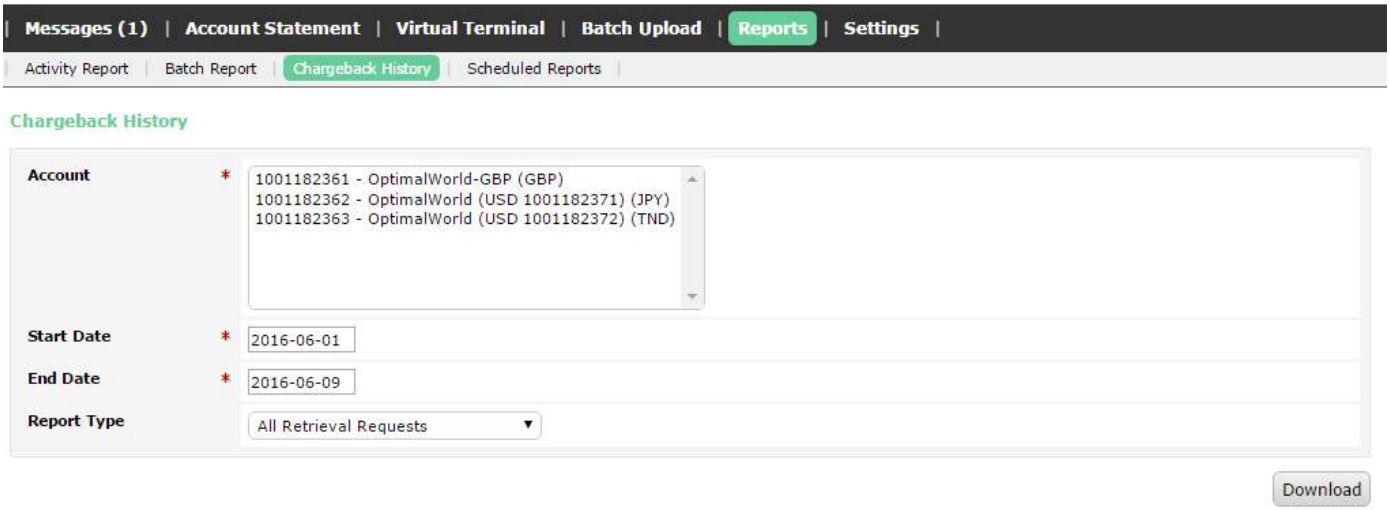


Pour toute question concernant la manière de configurer des rapports dans l'arrière-guichet ou à savoir quels rapports conviennent le mieux à vos besoins, veuillez contacter l'équipe de soutien à customersupport@paysafe.com.

Rapport d'historique de rétrofacturation – Renseignements généraux

Le rapport « Historique de rétrofacturation » génère un sommaire des transactions contestées dans une plage de dates que vous sélectionnez et pour le compte marchand que vous choisissez. Si vous avez plus d'un compte marchand et si vous souhaitez exécuter un rapport pour tous ces comptes à la fois, vous pouvez utiliser de multiples sélections, comme indiqué ci-après :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



Le rapport « Historique de rétrofacturation » comporte plusieurs champs, notamment :

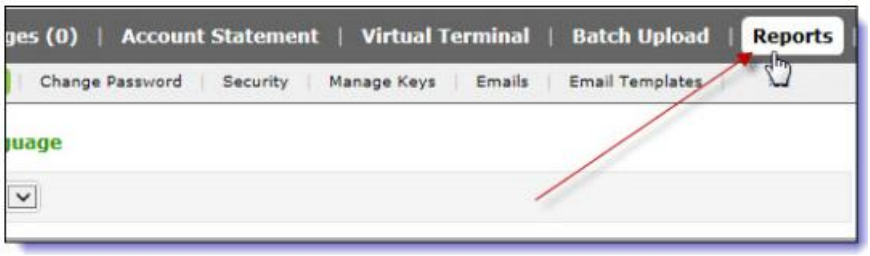
Champ	Description
Numéro de carte de crédit	Le numéro de carte de crédit en cause dans la rétrofacturation ou la demande de récupération de documents (quatre derniers chiffres seulement)
Date de la transaction	La date de règlement de la transaction d'origine pour laquelle un dossier de contestation a été saisi. La date de la transaction est indiquée au format : aaaa-mm-jj hh:mm:ss.
Date de l'affichage	La date à laquelle l'acquéreur a mis le dossier dans l'arrière-guichet marchand. La date d'affichage est indiquée au format : aaaa-mm-jj hh:mm:ss.
Montrant de la rétrofacturation affichée	Le montant du dossier de contestation qui a été traité.
Montant de la transaction d'origine	Le montant du règlement de la transaction d'origine.
Identifiant de la transaction	Le numéro de transaction attribué à la demande de règlement d'origine et retourné en réponse à la demande.
Nom	Le nom du client qui a entrepris le règlement de la transaction d'origine.
Raison	Le code de raison du dossier de contestation, fourni par la banque acquéreuse.
Description de la raison	Une description de la raison.
ARN	Le numéro de référence de l'acquéreur saisi pour la demande.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Champ	Description
Numéro de contrôle	Le numéro de contrôle de la banque qui permet à l'acquéreur d'effectuer un suivi des dossiers.
État	L'état du dossier. États éventuels sont : ✓ Initial ✓ Initial - Expiré ✓ 2e Rét./Pré-arb. ✓ 2e Rét./Pré-arb. ✓ Contesté - Ouvert ✓ Contesté - Gagné ✓ Contesté - Perdu
ID du dossier	Un identifiant unique pour le dossier. Un seul ARN peut être associé à de nombreux dossiers (p. ex. rétrofacturation et renversement), et chacun de ces dossiers comportera son propre identifiant unique.
Marque	La marque de la carte utilisée dans la transaction rétrofacturée.

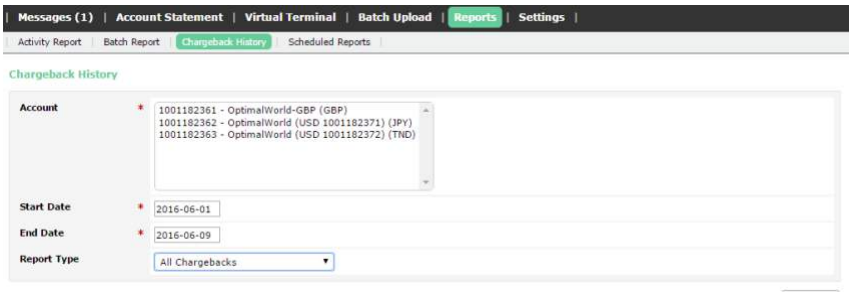
Exécution d'un rapport d'historique de rétrofacturation

1. Connectez-vous à l'arrière-guichet marchand : https://login.netbanx.com.
2. Allez à l'onglet *Rapports* de la partie supérieure de la page.



3. Cliquez sur le sous-menu *Historique de rétrofacturation*.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



4. Veuillez remplir les champs suivants :

Champ	Description
Compte	Sélectionnez un numéro de compte dans la liste déroulante.
Date de début/Date de fin	Utilisez le calendrier pour sélectionner la plage de dates dans laquelle vous souhaitez effectuer une recherche. *La plage de dates maximale est un an.*

Champ	Description
Type de rapport	Options offertes : ✓ Toutes les demandes de récupération de documents ✓ Toutes les rétrofacturations ✓ Tous les renversements de rétrofacturation ✓ Toutes les rétrofacturations contestées ✓ Toutes les rétrofacturations contestées – Ouvertes ✓ Toutes les rétrofacturations contestées – Gagnées ✓ Toutes les rétrofacturations contestées – Perdues

5. Cliquez sur le ***bouton*** Télécharger.
6. Une fenêtre « Téléchargement de fichier » s'ouvrira.
7. Veuillez suivre les directives à l'écran pour enregistrer le fichier CSV sur votre ordinateur.

Comment enregistrer un rapport d'historique de rétrofacturation sur mon ordinateur?

Veuillez prendre note que le fichier CSV et un format de rapport par défaut; toutefois, selon la version Excel installée sur votre ordinateur, le fichier téléchargé pourrait être converti automatiquement et changer les données. Pour conserver le format d'origine (texte pour les chiffres), nous vous conseillons d'enregistrer le rapport sur votre ordinateur avant de l'ouvrir et de changer manuellement le format de cellule en utilisant l'une des options ci-après :

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Première option

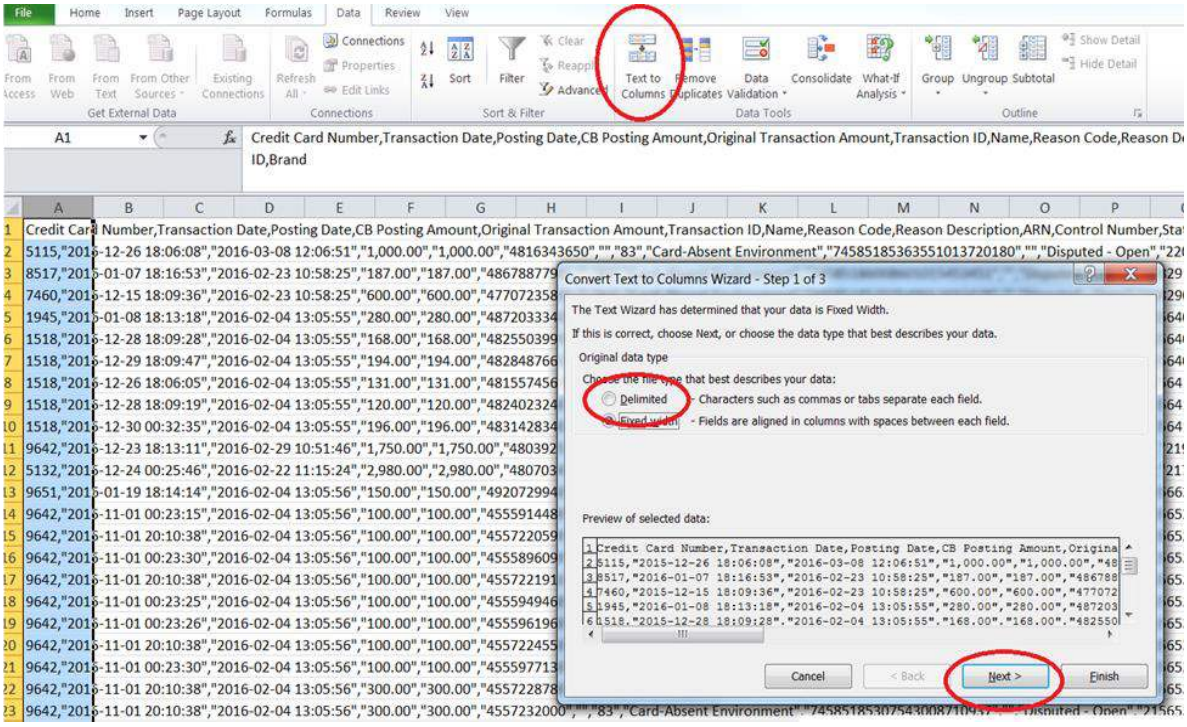
1. Enregistrer le fichier CSV sur votre ordinateur.
2. Ouvrir Excel et utiliser le menu de fichiers Excel pour ouvrir le fichier.
3. Vous devriez obtenir automatiquement l'assistant d'importation des données. Il vous aidera à convertir toutes les colonnes requises en texte.

Si l'assistant d'importation des données ne s'ouvre pas, vous pouvez suivre les étapes fournies par Microsoft Office Support pour convertir les colonnes en texte à partir du lien suivant : https://support.office.com/en-us/article/Text-Import-Wizard-c5b02af6-fda1-4440-899f-f78bafe41857.

Deuxième option

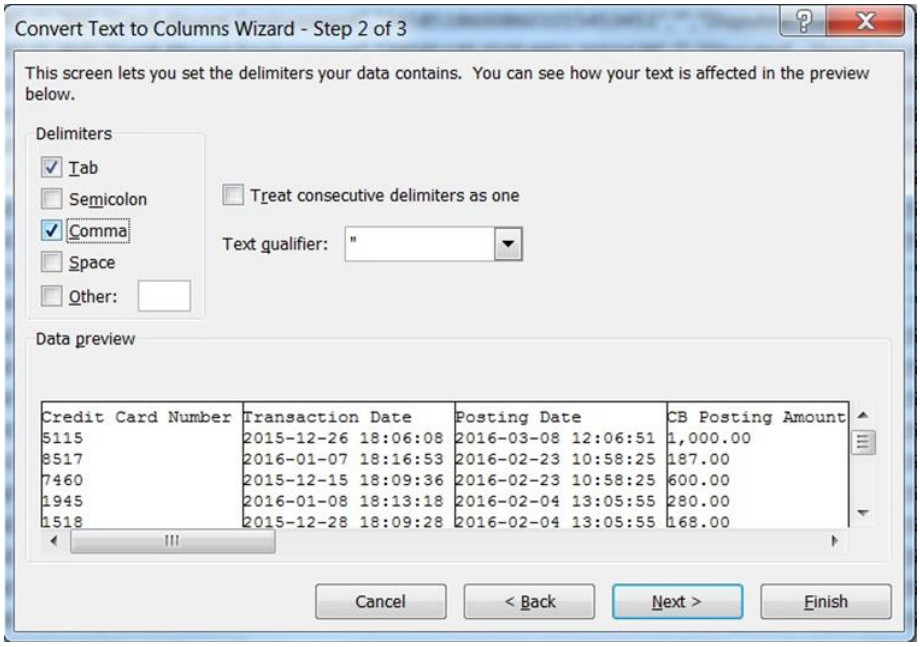
1. Enregistrer le fichier CSV sur votre ordinateur.
2. Ouvrir le fichier avec Bloc-notes.
3. Copier tout le texte (CTRL+A suivi de CTRL+C).
4. Ouvrir un nouveau fichier Excel, cliquer sur la cellule A1 et coller (CTRL+V) toutes les données dans le tableur Excel.
5. Changer le format de cellule de « Général » à « Texte » (valeurs distinctes pour les colonnes) :

    - Dans l'onglet ***Données*** d'Excel, sélectionner « Texte en colonnes ».
    - Sélectionner ensuite « Délimité ».

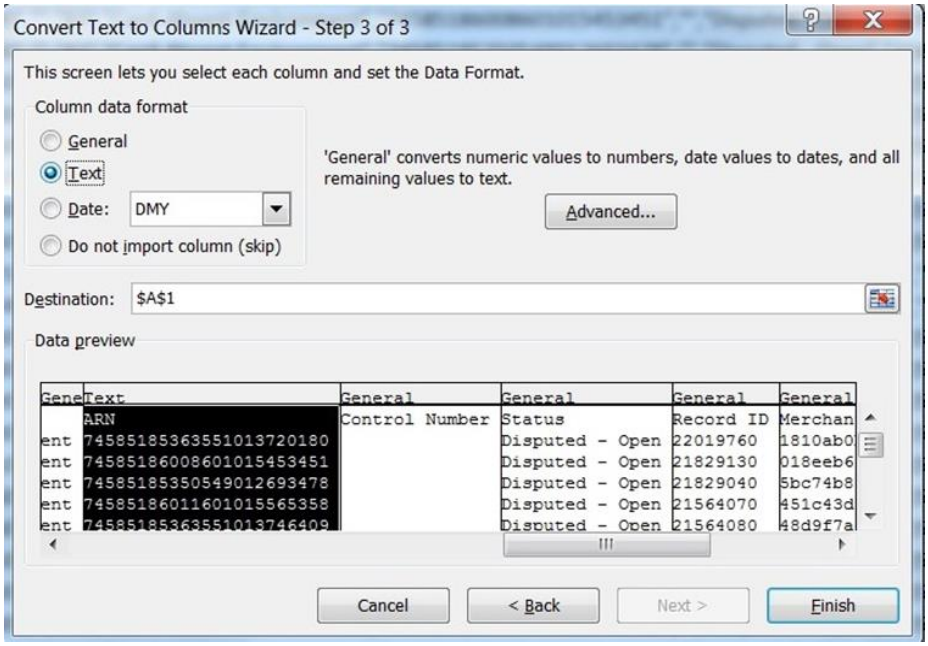


- Sélectionner « Virgule » comme élément de délimitation et cliquer sur « Suivant ».

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.



- Convertir en « Texte » toutes les colonnes comportant des chiffres.



Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

- Cliquer sur « Terminer ».

États de contestation – Explication

L'état de la contestation vous informe de l'étape d'un processus de rétrofacturation et fournit de plus amples renseignements concernant le dossier de rétrofacturation ou de récupération de documents.

Voici une liste d'éventuels états de contestation de rétrofacturation :

État de la contestation	Description
Initial	Cet état est attribué à une rétrofacturation nouvellement saisie lorsque l'ARN (numéro de référence de l'acquéreur) ne correspond pas à la rétrofacturation antérieure dans le même compte marchand.
Initial - Expiré	Cet état est attribué si une rétrofacturation ne fait pas l'objet d'une contestation dans un délai de dix jours à compter de la date d'affichage.
2e Rét./Pré-arb.	Cet état est attribué à une rétrofacturation nouvellement saisie lorsque l'ARN correspond à une rétrofacturation antérieure dans le même compte marchand.
2e Rét./Pré-arb. - Expiré	Cet état est attribué si la rétrofacturation ne fait pas l'objet d'une contestation dans un délai de cinq jours à compter de la date d'affichage de la 2e rétrofacturation ou du pré-arbitrage.
Contesté - Ouvert	Cet état est attribué lorsqu'une rétrofacturation fait l'objet d'une contestation laissée sans résultat. Un délai inférieur à 45 jours doit s'être écoulé depuis la dernière contestation.
État de la contestation	**Description**
Contestation - Gagnée	Cet état est attribué lorsque le marchand a contesté une rétrofacturation et que ni une 2e rétrofacturation ni un pré-arbitrage n'a été reçu, et que l'émetteur est hors du délai (veuillez vous reporter à Comment vérifier si vous avez gagné ou perdu votre contestation).
Contesté - Perdu	Cet état est attribué lorsque le marchand a contesté une rétrofacturation et que l'acquéreur a accepté une 2e rétrofacturation ou un pré-arbitrage.

Veuillez prendre note de ce qui suit :

1. Un état de rétrofacturation « Initial » ou « 2e Rét/Pré-arb.» passera à :

    a. « Initial - Expiré » – s'il n'y a pas de contestation dans un délai de dix jours à compter de la date d'affichage de la rétrofacturation;
    b. « 2e Rét./Pré-arb. » – s'il n'y a pas de contestation dans un délai de cinq jours à compter de la date d'affichage de l'état « 2e Rét/Pré-arb.» ; et
    c. « Contesté - Ouvert » – si la rétrofacturation fait l'objet d'une contestation, mais est laissée sans résultat et que le délai de 45 jours n'est pas écoulé depuis la dernière contestation.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

2. Un état de rétrofacturation « Contesté - Ouvert » passera à :

    a. « Contesté - Gagné » – si le marchand a contesté la rétrofacturation et qu'il a obtenu gain de cause; et
    b. « Contesté - Perdu » – si le marchand a contesté la rétrofacturation et qu'il a perdu.

Flux de transaction (processus de rétrofacturation)

Comme vous le savez, le processus entier de rétrofacturation est plutôt long et comporte quatre étapes : Rétrofacturation, contestation, 2e rétrofacturation/pré-arbitrage et arbitrage. Chacune de ces étapes implique des coûts financiers, et durant le processus de rétrofacturation, un débit ou un crédit sera émis dans votre compte en conséquence. Le flux de transaction se trouve dans la console Netbanx sous un ARN spécifique (numéro de référence de l'acquéreur).

Pour savoir comment trouver rapidement une transaction précise dans l'arrière-guichet marchand, veuillez consulter le chapitre : En utilisant l'option de recherche du Rapport d'activité (page 45) du guide suivant : http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/NETBANX/Getting_Started.pdf

Sous les détails de la transaction dans l'arrière-guichet marchand (règlement) trois tableaux pourraient s'afficher :

1. Tableau des règlements – Comprend tous les règlements effectués pour cette transaction avec le même ARN.
2. Tableau des crédits – Affiche tous les crédits traités pour ce règlement.
3. Tableau de rétrofacturation – Affiche toutes les étapes du processus de rétrofacturation, en commençant par la demande de récupération de documents (le cas échéant) et en finissant par l'acceptation du pré-arbitrage/2e rétrofacturation (le cas échéant).

D'autres explications du contenu de chaque tableau sont fournies ci-après :

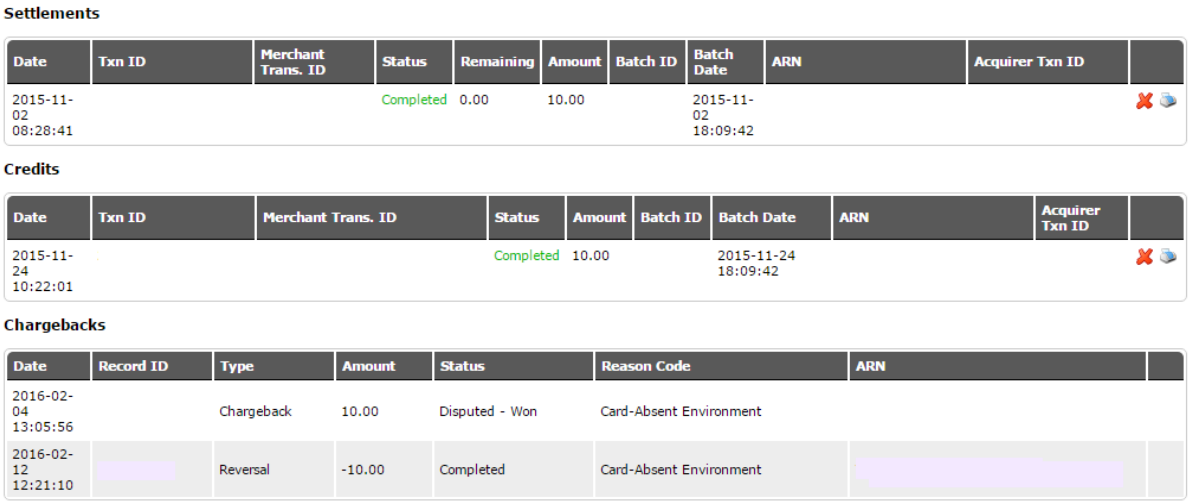
Étape de la transaction	Description
TABLEAU DES RÈGLEMENTS	
Règlement	La transaction est réglée, et le marchand a reçu l'argent.
TABLEAU DES CRÉDITS	
Crédit	Un remboursement a été remis au client, et ce dernier dispose de l'argent (titulaire de carte)

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

TABLEAU DES RÉTROFACTURATIONS	
Demande de récupération de documents	Aucune incidence financière, mais des frais de récupération de documents pourraient s'appliquer. Veuillez consulter votre accord marchand pour vérifier si des frais de récupération de documents vous sont imputés.
Rétrofacturation	Cela signifie un débit porté à votre compte. Le règlement d'origine a été annulé et les fonds sont dans le compte de l'émetteur de la carte en raison de la rétrofacturation soulevée. Des frais de rétrofacturation peuvent avoir été imputés. Veuillez consulter votre accord marchand.
Renversement	En général, cela signifie qu'une rétrofacturation a fait l'objet d'une contestation (ou d'une représentation) pour l'émetteur de la carte et qu'un crédit a été émis dans votre compte. Cela signifie que vous avez obtenu gain
2e rétrofacturation/pré-arbitrage	Si une 2e rétrofacturation/pré-arbitrage est affiché dans votre compte, cela signifie qu'un débit a été émis pour cette transaction. En général, le processus de rétrofacturation prend fin à cette étape puisqu'il est rare d'obtenir gain de cause dans un cas d'arbitrage. L'émetteur de la carte dispose de l'argent. S'il y a une possibilité d'obtenir gain de cause dans un cas d'arbitrage, l'acquéreur vous demandera vraisemblablement de fournir d'autres preuves.

Exemples de flux de transaction :

1. Une transaction a été remboursée avant qu'une rétrofacturation ait lieu; toutefois, la rétrofacturation a été effectuée.



Settlements

Date	Txn ID	Merchant Trans. ID	Status	Remaining	Amount	Batch ID	Batch Date	ARN	Acquirer Txn ID	
2015-11-02 08:28:41			Completed	0.00	10.00		2015-11-02 18:09:42			

Credits

Date	Txn ID	Merchant Trans. ID	Status	Amount	Batch ID	Batch Date	ARN	Acquirer Txn ID	
2015-11-24 10:22:01			Completed	10.00		2015-11-24 18:09:42			

Chargebacks

Date	Record ID	Type	Amount	Status	Reason Code	ARN	
2016-02-04 13:05:56		Chargeback	10.00	Disputed - Won	Card-Absent Environment		
2016-02-12 12:21:10		Reversal	-10.00	Completed	Card-Absent Environment		

Cette rétrofacturation a été contestée (et gagnée) en fonction du remboursement traité, et le renversement a été ajoutée au compte du marchand. L'état de la contestation est passé de *Contesté – Ouvert* à *Contesté – Gagné.*

2. Une rétrofacturation a été demandée contre un marchand (Rétrofacturation – débit) et l'acquéreur l'a contestée (Renversement – crédit), mais un pré-arbitrage a suivi et a été accepté (Rétrofacturation – débit).

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Settlements

Date	Txn ID	Merchant Trans. ID	Status	Remaining	Amount	Batch ID	Batch Date	ARN	Acquirer Txn ID	
2015-11-02 08:28:41			Completed	0.00	10.00		2015-11-02 18:09:42			

Credits

Date	Txn ID	Merchant Trans. ID	Status	Amount	Batch ID	Batch Date	ARN	Acquirer Txn ID	
2015-11-24 10:22:01			Completed	10.00		2015-11-24 18:09:42			

Chargebacks

Date	Record ID	Type	Amount	Status	Reason Code	ARN	
2016-02-04 13:05:56		Chargeback	10.00	Disputed - Won	Card-Absent Environment		
2016-02-12 12:21:10		Reversal	-10.00	Completed	Card-Absent Environment		

Sommaire de rétrofacturation dans le rapport d'activité

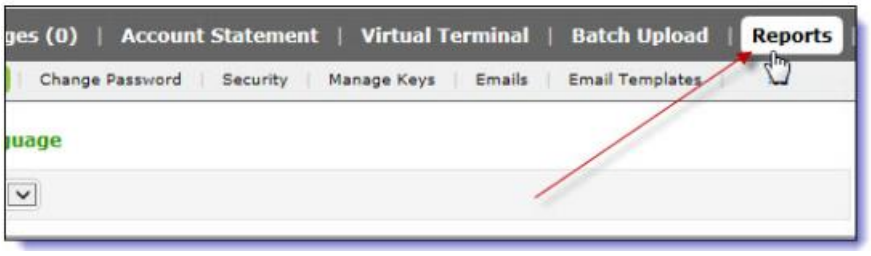
Information

La fonctionnalité du rapport d'activité est présentée plus en détail aux pages 34 à 48 du guide suivant : http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/NETBANX/Getting_Started.pdf. Il est important de mentionner qu'un sommaire de rétrofacturation est disponible dans ce rapport.

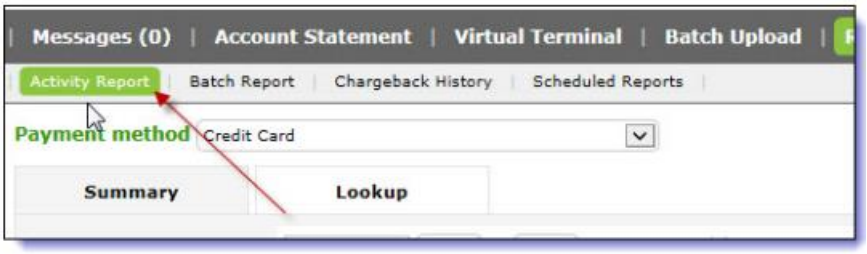
Pour examiner rapidement toutes les demandes de rétrofacturation ou de récupération de documents pour une période précise sans avoir à télécharger le rapport, vous pouvez utiliser le rapport d'activité de l'arrière-guichet marchand.

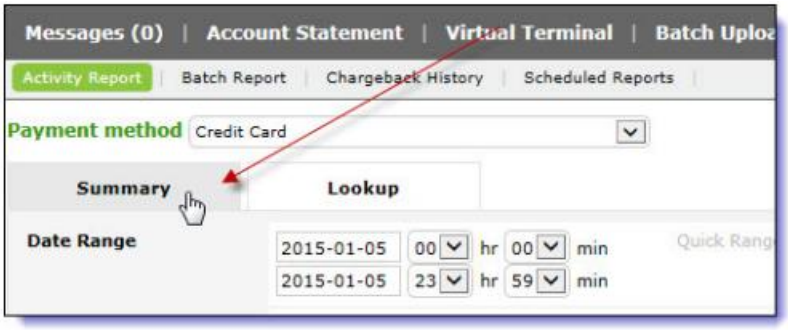
Exécution d'un rapport

1. Pour exécuter un rapport d'activité dans l'arrière-guichet marchand, cliquez sur les onglets suivants en séquence : *Rapports→Rapport d'activité→Sommaire*.

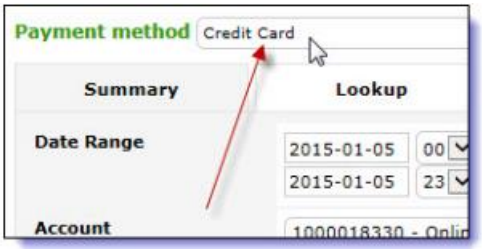


Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.





2. Sélectionnez le mode de paiement pour lequel vous souhaitez exécuter un rapport (p. ex. carte de crédit).

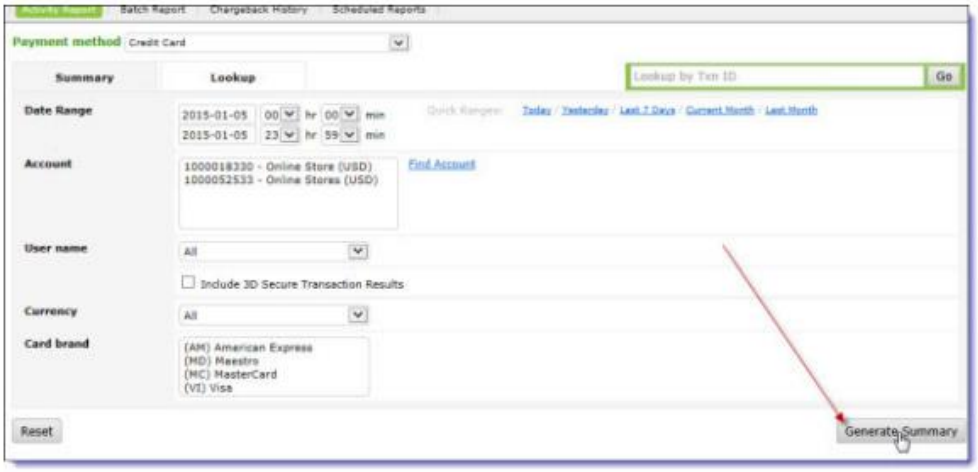


3. Plus vous fournissez de renseignements, plus les résultats de votre recherche seront affinés. Champs importants à prendre en considération :

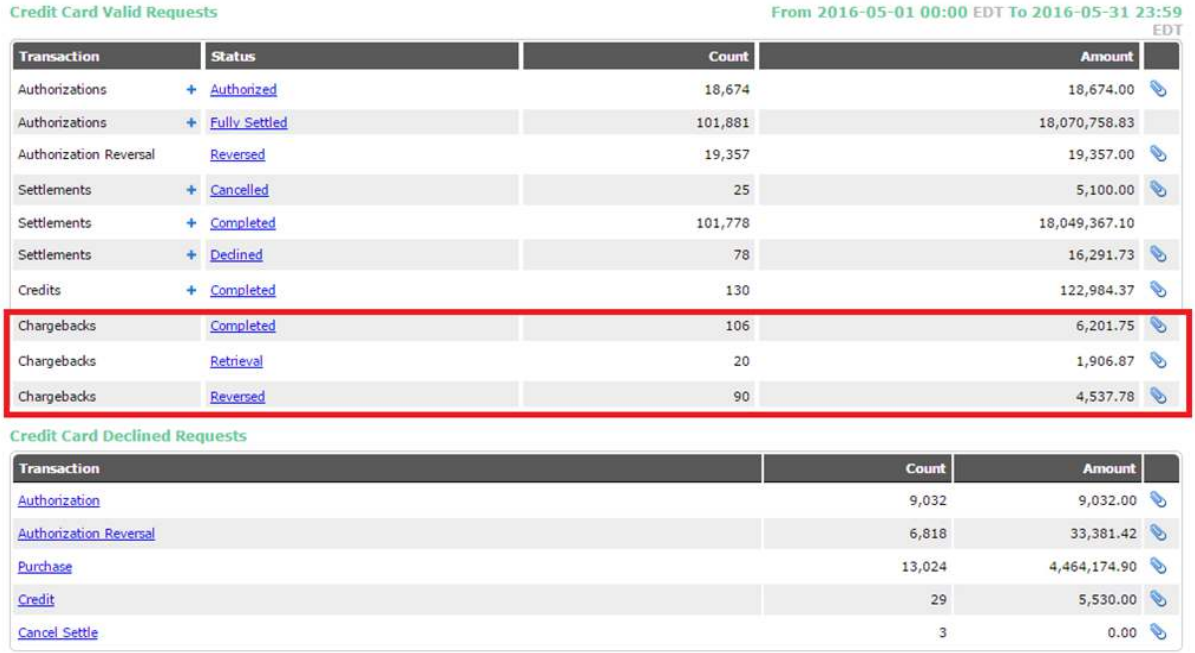
- Plage de dates – Sélectionnez la plage de dates pour votre recherche. La plage de dates maximale est de six mois.
- Compte – Sélectionnez un numéro de compte marchand pour votre rapport. Si vous ne précisez pas de compte marchand, le rapport s'exécutera sur tous les comptes de marchand auxquels vous avez accès.
- Marque de carte – Cette option vous permettra de limiter votre recherche à une marque de carte précise comme Mastercard.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

4. Cliquez sur le bouton « Générer un sommaire ».



5. La page de renvoi affiche toutes les transactions qui correspondent aux paramètres de votre recherche.



Credit Card Valid Requests

From 2016-05-01 00:00 EDT To 2016-05-31 23:59 EDT

Transaction	Status	Count	Amount
Authorizations +	Authorized	18,674	18,674.00
Authorizations +	Fully Settled	101,881	18,070,758.83
Authorization Reversal	Reversed	19,357	19,357.00
Settlements +	Cancelled	25	5,100.00
Settlements +	Completed	101,778	18,049,367.10
Settlements +	Declined	78	16,291.73
Credits +	Completed	130	122,984.37
Chargebacks	Completed	106	6,201.75
Chargebacks	Retrieval	20	1,906.87
Chargebacks	Reversed	90	4,537.78

Credit Card Declined Requests

Transaction	Count	Amount
Authorization	9,032	9,032.00
Authorization Reversal	6,818	33,381.42
Purchase	13,024	4,464,174.90
Credit	29	5,530.00
Cancel Settle	3	0.00

6. Les renseignements de rétrofacturation sont répartis comme suit :

   a. Rétrofacturations effectuées – Toutes les rétrofacturations reçues pour ce compte marchand/de nombreux comptes dans une plage de dates sélectionnée.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

b. Demandes de récupération – Toutes les demandes de récupération de documents reçues pour ce compte marchand/de nombreux comptes dans une plage de dates sélectionnée.
c. Rétrofacturation renversée – Tout renversement effectué pour ce compte marchand/de nombreux comptes dans une plage de dates sélectionnée.

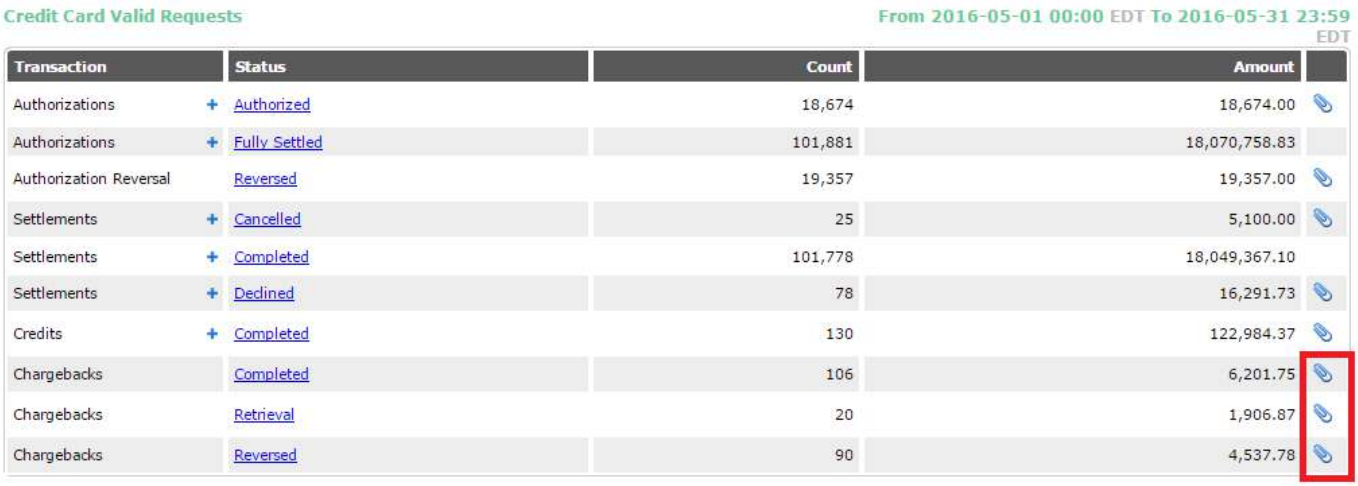
Le sommaire indiquera un nombre total et un montant total. Veuillez prendre note que si vous sélectionnez de nombreux comptes dans une devise différente, le montant total ne sera pas exact; toutefois,, vous pouvez voir les détails en cliquant sur les états.

Credit Card Chargebacks Completed — From 2016-05-01 To 2016-05-31

Account	Count	Amount
(GBP)	93	3,371.75
(USD)	11	2,500.00
(EUR)	2	330.00

7. Vous pouvez télécharger le rapport d'activité. Pour ce faire, cliquer sur l'icône de trombone dans la dernière colonne.

Veuillez noter : Si la plage de dates sélectionnée est trop large, trop de résultats pourraient être téléchargés et cette option ne sera pas disponible.



Les directives de téléchargement des rapports d'activité et des renseignements à sélectionner se trouvent dans le guide suivant : http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/NETBANX/Getting_Started.pdf (page 38).

Veuillez prendre note : Ce rapport ne comprend pas le code de raison de la rétrofacturation, l'état de la contestation ni l'ARN. Nous vous recommandons de l'utiliser en plus du « Rapport d'historique de rétrofacturation ».

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Glossaire

Divers termes sont utilisés dans ce manuel. Les définitions fournies aux présentes vous aideront à comprendre cette terminologie afférente à la rétrofacturation.

3D Secure

3D Secure permet aux titulaires de carte de s'authentifier eux-mêmes à l'aide d'un NIP lorsqu'ils effectuent un paiement en ligne, ce qui procure au marchand un niveau de protection contre la fraude. Les banques constatent que la transaction a été authentifiée et sont plus susceptibles d'approuver la transaction.

- 3D Sécurisé par Visa est appelé Vérifié par Visa
- 3D Sécurisé par Mastercard est appelé Code sécurisé
- 3D Sécurisé par American Express est appelé SafeKey

Acquéreur

Un acquéreur (aussi appelé banque acquéreuse) est une banque ou une institution financière qui traite des paiements effectués par carte de crédit ou de débit au nom d'un marchand. Le terme indique que le marchand accepte ou acquiert les paiements effectués par carte de crédit des banques émettrices à même une association.

ARN

Il s'agit du numéro de référence de l'acquéreur, soit un numéro de référence unique que l'acquéreur attribue au règlement de chaque transaction.

AVS

Le service de vérification d'adresse est offert par les banques émettrices et exécuté durant le processus d'autorisation dans le cadre duquel l'adresse de facturation que les clients ont saisie lorsqu'ils ont passé une commande est comparée à l'adresse en dossier à leur banque. L'AVS vérifie la correspondance entre le numéro de l'adresse et le code postal. En fonction de l'exactitude de la correspondance entre ces deux adresses, le système renvoie un indicateur d'AVS que le marchand peut utiliser pour prendre une décision relativement à la demande. Veuillez prendre note que peu importe l'indicateur d'AVS, la banque émettrice autorisera la carte de crédit.

Association de cartes

Il s'agit d'un organisme appartenant aux institutions financières qui concèdent des licences aux banques dans le cadre des programmes de carte de crédit. L'Association de cartes exécute également des fonctions opérationnelles au nom de ses

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

membres, notamment le traitement des transactions et les autorisations, les règlements d'interchange et le traitement des frais. Les deux associations de cartes les plus connues sont Visa et Mastercard.

Rétrofacturation

Une rétrofacturation a lieu lorsqu'un titulaire de carte conteste un achat effectué par carte auprès de sa banque émettrice. La banque émettrice entreprend une rétrofacturation au compte du marchand et rembourse le titulaire de carte. Par la suite, s'il n'y a aucune preuve attestant que le titulaire de carte est responsable de l'achat, ce montant est déduit du compte du marchand aux fins de remboursement à la banque émettrice. Une fois que la banque émettrice soulève une rétrofacturation, le marchand et l'acquéreur disposent d'un délai de 45 jours pour y donner suite.

CVD

Le CVD (ou CVV) est un code à 3 ou 4 chiffres figurant sur les cartes de crédit et qui sert de fonction de sécurité contre la fraude pour aider à vérifier que le client impliqué dans un achat en l'absence de la carte est vraiment en possession de la carte de crédit. Les valeurs de vérification de carte de Visa (CVV2), Code de validation de carte Mastercard (CVC2) et numéros d'identification de carte (CID) pour les cartes American Express et Discover sont générés à l'aide d'une combinaison du numéro de la carte de crédit, de la date d'expiration, etc.

Litige

Voir Représentation.

Dossier de contestation

Un dossier de contestation est un ensemble de documents que les marchands envoient pour se défendre contre les rétrofacturations qu'ils ont reçues. Voir Raisons de rétrofacturation courants pour obtenir de plus amples renseignements concernant le contenu précis d'un dossier de contestation.

Émetteur

L'émetteur (aussi appelé banque émettrice) est l'institution financière qui émet les cartes aux consommateurs au nom des associations de cartes. La banque émettrice est aussi appelée société émettrice de carte de crédit ou de débit.

Console Netbanx

La console Netbanx Paysafe se trouve au https://login.Netbanx.com/Bureau/public/preLogin.htm. Lorsqu'ils utilisent la console, les marchands peuvent traiter des transactions effectuées par carte de crédit ou de débit direct en utilisant le terminal virtuel, procéder à des ajustements individuels de transaction, gérer des profils de client, configurer les calendriers de facturation récurrente, téléverser des lots, afficher leur relevé de compte marchand, exécuter des rapports et envoyer

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

des tickets de soutien technique. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le guide de démarrage au : http://support.Netbanx.com/REPOSITORY/Netbanx/Getting_Started.pdf.

Opérateur

Un opérateur et un organisme que l'acquéreur mandate pour traiter les transactions effectuées par carte. Dans certains cas, l'acquéreur est également l'opérateur.

Passerelle de paiement

La passerelle de paiement est le système du prestataire de service qui relaie les renseignements de transaction du marchand à l'opérateur. La passerelle de paiement est responsable de l'obtention de l'autorisation de la transaction et du cryptage sécurisé des données.

Plateforme

Voir Passerelle de paiement.

Pré-arbitrage

Après la représentation d'une transaction (renversement de rétrofacturation) de l'acquéreur à l'émetteur, l'émetteur peut déterminer, pour quelque motif que ce soit, que la transaction pourrait ne pas être valide. L'émetteur peut ensuite renvoyer la transaction à l'acquéreur sous forme de rétrofacturation pour une résolution éventuelle du litige; il s'agit du pré-arbitrage.

Rétrofacturation de préconformité

Une rétrofacturation de préconformité, sous le code de raison de litige 98, est le nom donné à une rétrofacturation qui n'a pas traitée par le système de gestion des rétrofacturations de Visa ou de Mastercard. Essentiellement, ce codage procure une mesure injonctive pour un cas de rétrofacturation que vous contestez et pour lequel vous auriez normalement gain de cause et qui renverse ce gain de cause en perte que Paysafe accepte pour résoudre le cas. Une rétrofacturation de préconformité ne compte pas dans votre seuil de rétrofacturations.

Représentation

Une représentation a lieu lorsque le marchand ou Paysafe conteste une rétrofacturation afin de recouvrer les fonds imputés de nouveau à un émetteur. La représentation est transmise à l'association de cartes et, par la suite, à la banque émettrice.

Demande de récupération de documents

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Une demande de récupération de documents (aussi appelée demande de copie, sous-épreuve ou demande d'information) est une demande d'information concernant une transaction de titulaire de carte, reçue par la banque acquéreuse par l'entremise de l'association de cartes et provenant de la banque émettrice. Si une demande récupération de documents n'est pas soumise dans un délai de 14 jours, l'émetteur peut soulever une rétrofacturation.

Renversement

Un renversement se produit lorsqu'une contestation de rétrofacturation obtient gain de cause. À cette étape, le montant de la rétrofacturation est facturé de nouveau au titulaire de carte et les fonds sont retournés au marchand.

Seconde (2e) rétrofacturation

Une seconde (2e) rétrofacturation est une seconde présentation. Après la première présentation d'une transaction de la part de l'acquéreur à l'émetteur, l'émetteur peut déterminer, pour quelque motif que ce soit, que la transaction pourrait ne pas être valide. L'émetteur peut ensuite envoyer un pre-arbitrage et si le pre-arbitrage est accepté, la transaction est envoyée à l'acquéreur sous forme de rétrofacturation pour une résolution éventuelle du litige.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Foire aux questions

En quoi consiste une demande de récupération de documents?

Une demande de récupération de documents est une demande de la banque émettrice à la banque du marchand, et finalement, au marchand pour une copie ou un facsimilé du reçu de transaction de vente. Une telle demande s'effectue lorsque les titulaires de carte contactent leurs banques émettrices pour obtenir de plus amples renseignements concernant les transactions figurant sur leurs relevés de carte de crédit. Une telle demande s'effectue habituellement lorsque le titulaire de carte ne reconnaît pas des frais. Il s'agit de la première étape que l'émetteur entreprend advenant que l'émetteur ou le titulaire de carte conteste une transaction.

Veuillez noter : Paysafe répond automatiquement aux demandes de récupération de documents pour les transactions effectuées en l'absence de la carte, en décrivant les informations détaillées concernant la transaction (renseignements du marchand, renseignements du titulaire de carte et détails de la transaction).

Une fois que les associations de cartes (Visa/Mastercard) auront reçu notre réponse, le cas de demande de récupération de documents sera réglé et clos. Les associations n'accepteront aucun document supplémentaire. Il vous incombe de répondre aux dossiers de demande de récupération de documents pour les transactions effectuées en présence de la carte. Veuillez cependant prendre note que les dossiers de rétrofacturation doivent faire l'objet d'un suivi dès que possible pour ne pas nuire aux droits de contestation de rétrofacturation.

En quoi consiste une rétrofacturation?

Une rétrofacturation a lieu lorsqu'un titulaire de carte conteste un achat effectué par carte auprès de sa banque émettrice. La banque émettrice entreprend une rétrofacturation au compte du marchand et rembourse le titulaire de carte. Une fois que la banque émettrice soulève une rétrofacturation, le marchand et l'acquéreur disposent d'un délai de 45 jours pour y donner suite.

Quel est le délai de réponse pour une contestation?

Le processus de contestation implique de nombreuses étapes et divers intervenants en aval; par conséquent, il est impossible de fournir de délais précis pour les réponses. Pour toute question concernant les réponses aux litiges, veuillez appeler au Service de soutien au (888) 709-8753 ou envoyer un courriel à customersupport@paysafe.com.

Qu'en est-il des différences de devise?

Un marchand est tenu d'absorber toute perte afférente à une devise étrangère sur les transactions internationales.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

Pourquoi le montant de la rétrofacturation est-il différent de celui de la transaction d'origine?

Si une carte a été facturée dans une devise autre que celle de votre compte marchand (p. ex. USD/CAD), alors le montant de la rétrofacturation pourrait être différent en fonction du taux de change de la devise le jour de la transaction par rapport au taux de change du jour de la rétrofacturation.

J'ai envoyé un courriel à chargebackmanagement@paysafe.com… pourquoi n'ai-je pas reçu de réponse?

Soyez assuré que tous les documents de contestation sont reçus et gérés afin que votre rétroaction puisse être contestée en temps utile. Pour toute autre question, veuillez appeler à la division du soutien au (888) 709-8753 ou envoyer un courriel à customersupport@paysafe.com.

Comment savoir si ma rétrofacturation a fait l'objet d'une contestation?

L'état de votre rétrofacturation changera dans l'arrière-guichet marchand une fois la contestation entamée. Si la contestation obtient gain de cause, l'état de la rétrofacturation sera « Contesté - Gagné ». Autrement, l'état sera « Contesté - Perdu ».

Comment savoir si j'ai eu gain de cause pour une contestation?

Si gain de cause est obtenu pour la rétrofacturation, l'état passera alors à « Contesté - Gagné ».

Puis-je recevoir des notifications directement par courriel?

Vous pouvez configurer des rapports de manière à ce qu'ils vous soient transmis par courriel chaque fois qu'une rétroaction est reçue. Pour ce faire, utilisez l'outil « Rapports programmés » dans l'arrière-guichet marchand. Pour toute question sur la manière de configurer un rapport où à savoir quel rapport vous conviendrait le mieux, veuillez appeler au service de soutien au (888) 709-8753 ou envoyer un courriel à customersupport@paysafe.com.

Que faut-il soumettre pour contester les rétrofacturations?

Les garanties requises pour contester une rétrofacturation varient selon les codes de raison de la rétrofacturation. Veuillez consulter les Raisons de rétrofacturation courants pour de plus amples renseignements.

Quels sont les frais associés à la rétrofacturation/renversement?

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

En vertu de votre contrat, les frais de rétrofacturation seront imputés chaque fois que vous ferez l'objet d'une rétrofacturation. Pour toute question concernant ces frais, veuillez lire votre contrat. Pour toute autre question, veuillez appeler à la division du soutien au (888) 709-8753 ou envoyer un courriel à customersupport@paysafe.com.

Quelle est l'échéance pour soumettre une contestation une fois que je vois l'affichage d'une rétrofacturation?

Une fois la rétrofacturation affichée, vous disposez de cinq jours ouvrables pour soumettre vos documents de contestation.

Comment une rétrofacturation me touche-t-elle?

Les rétrofacturations peuvent vous toucher de diverses manières :

- Vous devez payer des frais pour chaque rétrofacturation reçue.
- Les frais de transaction que vous avez payés pour la transaction d'origine qui est rétrofacturée sont conservés par l'opérateur.
- Vous pouvez également perdre les frais d'expédition si vous avez expédié les biens au client.
- Vous courez le risque d'amendes de la banque si vos taux de rétrofacturation sont élevés.
- La réputation de votre entreprise pourrait s'en trouver entachée.
- Vous pourriez vous retrouver sur la liste MATCH.
- Dans le pire cas, vous risqueriez de perdre votre compte marchand.

Pour toute autre question, veuillez appeler à la division du soutien au (888) 709-8753 ou un envoyer un courriel à customersupport@paysafe.com.

Qu'est-ce que le pré-arbitrage?

Un pré-arbitrage a lieu lorsque le titulaire de carte et la banque émettrice continuent à contester une rétrofacturation qui a été précédemment annulée en votre nom.

L'émetteur est la partie qui entreprendrait un cas de pré-arbitrage.

Un pré-arbitrage est une demande formelle de l'émetteur avisant l'acquéreur (la banque du marchand) qu'il a l'impression que la plainte du titulaire de carte est valide et qu'il demandera à l'association de carte de faire une règle d'arbitrage relativement au litige. Lorsque la situation passe à l'étape du pré-arbitrage, deux options s'offrent à vous :

- Accepter le cas – Cette démarche entreprendra un second débit dans votre compte pour chacune des transactions et mettra fin au litige.
- Refuser le cas – Cette démarche indique que vous souhaitez continuer à contester le litige. Un second débit pour chaque transaction ne sera pas entrepris à ce moment. Veuillez prendre note que si vous décidez de refuser le cas, la banque

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.

émettrice aura le droit de présenter un cas d'arbitrage auprès de l'association de carte et de son comité d'examen. Si l'association est en faveur de l'émetteur/titulaire de carte, vous serez alors débité du montant de chacune des transactions, et de tous les frais connexes (500 $ par cas).

Qu'est-ce qu'une représentation perdue?

Une représentation perdue a lieu lorsque la banque émettrice a jugé que les documents de contestation de la rétrofacturation sont insuffisants pour une justifier un renversement et qu'elle a en conséquence mis à jour l'état de votre rétrofacturation à une représentation perdue (renversement refusé).

J'ai émis un crédit à un titulaire de carte; alors, pourquoi ai-je reçu une rétrofacturation?

Si vous avez émis un crédit pour une transaction et que vous avez par la suite reçu une rétrofacturation, il est probable que la rétrofacturation ait été émise avant le traitement du crédit. Cette situation n'est pas courante puisqu'il y a des délais entre la demande de rétrofacturation du client et l'envoi des informations par la banque au client. Dans un tel cas, la rétrofacturation fera l'objet d'une contestation automatique et sera possiblement annulée en votre faveur.

Droit d'auteur © 2021 Paysafe Holdings UK Limited. Tous les droits sont réservés. Paysafe Financial Services Limited (FRN: 900015), Skrill Limited (FRN: 900001) et Prepaid Services Company Limited (FRN: 900021) sont toutes autorisées par la Financial Conduct Authority au titre des règlementations de 2011 sur l'argent électronique (Electronic Money Regulations 2011) à émettre de l'argent et des instruments de paiement électroniques. La marque NETBANX® est la propriété de Paysafe Processing Limited. Paysafe Services Corp est une OVI (multipartenariat) enregistrée de Merrick Bank, South Jordan, UT. NETELLER et Net + sont des marques déposées de Paysafe Holdings UK Limited. Skrill est une marque déposée de Skrill Limited. paysafecard est une marque déposée de Paysafecard.com Werkarten GmbH. Les cartes Mastercard prépayées Net + et Skrill sont émises par Paysafe Financial Services Limited, et les cartes Mastercard paysafecard sont émises par Prepaid Services Company Limited conformément aux licences de Mastercard International. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International.