

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 : <ul style="list-style-type: none"> 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> a. Une des preuves suivantes :

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	10.3	Autre fraude - Environnement avec carte présente (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>b. Les deux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Les marchands de l'Europe doivent fournir, soit :</p> <p>a. Une des preuves suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ une preuve démontrant que toutes les transactions ont été effectuées le même jour, dans le cadre du même voyage ou période de location

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	10.3	Autre fraude - Environnement avec carte présente (suite)	<ul style="list-style-type: none"> o une preuve d'impression et de signature, un NIP, ou un CDCVM pour la transaction initiale avec carte présente <p>b. Pour une transaction effectuée en l'absence du titulaire de carte, les deux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>a. Une des preuves suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Preuve indéniable</p> <p>c. Pour une transaction impliquant une transaction initiale avec carte présente et une transaction ou plus saisies sur pavé, les deux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Les marchands de tous les pays sauf ceux de l'Europe doivent fournir, soit :</p> <p>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</p>

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	10.4	Autre fraude - Environnement avec carte absente (suite)	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
FRAUDE	10.5	Programme de surveillance de la fraude Visa	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir une preuve démontrant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
AUTORISATION	11.1	Bulletin de cartes annulées	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir :</p> <ol style="list-style-type: none"> Une des preuves suivantes : <ul style="list-style-type: none"> 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 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	11.2	Autorisation refusée (suite)	<p>d. Preuve démontrant que la transaction a été initiée avec une puce et autorisée hors ligne, le cas échéant</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Les dates, les montants autorisés et les codes d'autorisation des autorisations approuvées</p>
	11.3	Aucune autorisation	<p>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.</p> <p>Applicable aux transactions effectuées avant ou le 13 octobre 2017 pour les marchands d'hébergement, les croisiéristes et de location de véhicules.</p> <p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>a. Une preuve applicable parmi les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>b. Pour une transaction de voyage et dépenses, le reçu de la transaction et les détails de l'autorisation approuvée</p>

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	11.3	Aucune autorisation (suite)	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p> <p>En vigueur pour les transactions effectuées le ou après le 14 octobre 2017 pour tous les marchands applicables.</p> <p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>a. Une preuve applicable parmi les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Pour un litige mettant en cause des procédures d'autorisation particulières dans le cadre desquelles tout ce qui suit s'applique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
AUTORISATION	11.3	Aucune autorisation (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 » <p>Les deux :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Le reçu de la transaction ou un substitut du reçu de transaction ii. L'attestation de tout ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> • Le reçu de la transaction ou autre dossier comportant une date de transaction qui réfute la présentation tardive
	12.2	Code de transaction incorrect	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pour un crédit traité en tant que débit ou un débit traité en tant que crédit, soit :

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	12.2	Code de transaction incorrect (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Pour un remboursement de crédit qui a été traité au lieu d'une annulation ou d'un rajustement, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>a. Une des preuves parmi les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Un reçu de transaction, ou tout autre dossier prouvant que la devise de la transaction était correcte</p> <p>c. Pour une transaction avec conversion dynamique de devise (DCC) :</p> <p>i. Si la transaction a été traitée dans la devise locale du marchand, les deux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	12.3	Devise incorrecte (suite)	<p>ii. Si la transaction a été traitée dans la devise DCC, tout ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un reçu de transaction ou un autre dossier prouvant que le montant de la transaction était correct
	12.6.1	Traitement en double	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	12.6.1	Traitement en double (suite)	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>e. Pour une transaction effectuée autrement que dans un GAB, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>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</p> <p>b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide</p> <p>c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>e. Pour une transaction effectuée autrement que dans un GAB, soit :</p>

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
	12.6.2	Payé par d'autres moyens (suite)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 L'autorisation ne comportait pas de données non valides
ERREURS DE TRAITEMENT	13.1	Marchandise/Services non reçus	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide 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 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 Preuve probante

	13.2	Paiements récurrents annulés	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir au moins une des preuves suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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 demandée¹ 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'annulation¹ e. L'émetteur prétend que l'acquéreur ou le marchand a été avisé que le compte était fermé ou non valide <p>¹Pour 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.</p>

			<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir :</p> <p>a. Une des preuves parmi les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Tout ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
	13.3	Marchandise ou services non conformes à la description ou défectueux	
	13.4	Marchandise contrefaite	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>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</p>
Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	13.4	Marchandise contrefaite (suite)	<p>b. Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide</p> <p>c. Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction</p> <p>d. Documents justifiant la plainte du client voulant que la marchandise ne fût pas contrefaite</p>
	13.5	Fausse déclaration	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <p>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</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

Catégorie de contestation	Code	Description	Documents requis
ERREURS DE TRAITEMENT	13.8	Transaction de crédit initiale non acceptée	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
	13.9	Non-réception de liquidité ou du chargement de la valeur de la transaction	<p>Les marchands de tous les pays doivent fournir l'une des preuves suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Preuve démontrant que la contestation n'est pas valide Preuve démontrant que le titulaire de carte ne conteste plus la transaction Une copie du débours en espèces du GAB ou dossier de la transaction chargée comportant, au moins, ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> 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

Raisons pour les contestations Mastercard

Code de raison	Description de la raison	Documents
4834	Traitement en double	<p>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.</p> <p>Fournir une preuve qu'il y a eu deux transactions distinctes ou que deux services différents ont été fournis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Utilisé lorsque : Le titulaire de carte déclare par écrit que ni lui, ni quiconque, n'a autorisé ni était impliqué dans la transaction.</p> <p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Code de raison	Description de la raison	Documents
4841	Transaction récurrente annulée	<p>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.</p> <p><i>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.</i></p> <p>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.</p> <p>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.).</p> <p>Action requise : Veuillez annuler la transaction récurrente si ce n'est pas déjà fait.</p>
4853	Contestation du titulaire pour marchandise défectueuse ou non conforme à la description	<p>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 fausement représentées au moment de la vente</p> <p><i>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</i></p> <p>Si un crédit a déjà été émis au client, en fournir la preuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Code de raison	Description de la raison	Documents
		<ul style="list-style-type: none"> • Conditions générales (préférentiellement 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	<p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p>

Code de raison	Description de la raison	Documents
4859	Service non rendu	<p>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.</p> <p><i>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.</i></p> <p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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.</p>
4860	Crédit non traité	<p>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.</p> <p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Utilisé lorsque : Le titulaire de carte déclare par écrit que ni lui, ni quiconque, n'a autorisé ni était impliqué dans la transaction.</p> <p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détails de la transaction (indiquant un AVS positif, et CW/CW2) • 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