



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

UTILISER VOTRE TERMINAL

Conversion de devise dynamique
Guide du programme pour les
commerçants du secteur touristique



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

Pour obtenir de plus amples renseignements et de l'aide :

Site Web : moneris.com/soutien

Sans frais : 1 866 319-7450

Inscrivez votre ID de commerçant Moneris^{MD} ici :

Table des matières

Introduction	2
Exigences pour offrir la CDD	3
Location de voitures	4
Locations	4
Retours de location	5
Hôtels.....	6
Arrivées	6
Départs	7
Départs en personne au moyen de votre terminal Moneris	7
Départs express	8
Énoncé de divulgation CDD à ajouter à votre formulaire de départ express	9
Foire aux questions	10
Soutien aux commerçants	14
Nous ne sommes qu'à un clic près.	14
Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.	14
Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?	14

Introduction

Ce guide est destiné aux commerçants du secteur touristique qui utilisent la conversion de devise dynamique (CDD). Il fournit les lignes directrices pour les hôtels, les agences de location de voiture et les autres entreprises qui servent fréquemment des clients internationaux. Les modalités régissant votre utilisation de la CDD se trouvent dans votre entente relative à la conversion de devise dynamique conclue avec Moneris.

Ce guide ne contient pas d'instructions sur la façon d'utiliser votre terminal pour traiter des transactions précises. Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter des transactions CDD au moyen de votre terminal, consultez le guide de Moneris **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique** compris dans votre trousse de bienvenue ou envoyé par Moneris et disponible à moneris.com/soutien.

La CDD est une fonctionnalité qui permet à vos clients de voir le montant d'une transaction en dollars canadiens et dans une autre devise lorsqu'ils paient avec une carte de crédit ou de débit internationale Visa^{MD} ou Mastercard^{MD}. La CDD ajoute de la valeur à chaque transaction en affichant des taux de change à jour et en permettant à vos clients de payer en dollars canadiens ou dans la devise de facturation de leur carte.

Par exemple, un touriste des États-Unis fait une réservation à votre entreprise. Lorsqu'il paiera sa facture en dollars des États-Unis au moyen de sa carte Visa ou Mastercard, il pourra voir le montant total en dollars des États-Unis ainsi qu'en dollars canadiens, et il pourra sélectionner la devise dans laquelle il préfère payer.

Exigences pour offrir la CDD

Avant d'offrir la CDD dans votre entreprise, vous devez penser à la façon dont vous divulguez certaines conditions des paiements CDD à vos clients, conformément aux normes de Visa et de Mastercard. Vous serez ainsi assuré que vous et votre client avez la documentation appropriée démontrant que votre client (le titulaire de carte) a explicitement accepté les conditions des marques de cartes relatives à l'utilisation de la CDD.

1. Si votre entreprise traite des transactions de préautorisation, ajoutez l'énoncé suivant à votre formulaire d'inscription ou à votre entente de location :

Si vous avez choisi de payer dans la devise de facturation de votre carte au moment de la préautorisation, vous acceptez que le montant final qui vous sera facturé soit converti dans la devise de facturation de votre carte, au taux de change en vigueur à la date du paiement complet.

2. Assurez-vous de mettre sur pied un processus pour remettre au titulaire de carte une copie du reçu de transaction après une transaction CDD (préautorisation, avis de préautorisation ou achat). Votre terminal est programmé pour imprimer le reçu du titulaire de carte avec l'information de la transaction et la devise choisie, conjointement avec l'acceptation du titulaire de carte au moyen de sa signature ou de son NIP.

Location de voitures

Cette section s'applique aux agences de location de voitures ou aux autres entreprises de location (par exemple, de bateaux, de véhicules récréatifs, de vélos, de patins).

Locations

Lorsque vous traitez une transaction de préautorisation dans le cadre de votre processus de location, vous devez obtenir le consentement explicite de votre client pour sa participation à la CDD, conformément aux normes de Visa et de Mastercard.

1. Assurez-vous que votre client signe l'entente de location comportant l'énoncé de divulgation de la CDD.
2. Traitez une transaction de préautorisation au moyen de votre terminal.
 - Votre client voit le montant de la transaction dans la devise locale et dans la devise de facturation de sa carte, et il fait son choix sur votre terminal Moneris.
 - Assurez-vous que le titulaire de carte signe la copie du reçu du commerçant ou qu'il entre son NIP sur le terminal.
 - Remettez au client la copie du reçu du titulaire de carte.

Remarque : *Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter une transaction de préautorisation CDD au moyen de votre terminal, consultez le guide de Moneris* **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique.**

Retours de location

Suivez ces étapes lorsqu'un client retourne une voiture ou un autre objet loué.

1. Traitez une transaction d'avis de préautorisation.

Automatiquement, le terminal utilisera :

- la devise sélectionnée par le titulaire de carte lors de la transaction de préautorisation;
- le taux de change en vigueur à la date à laquelle vous traitez la transaction d'avis de préautorisation.

***Remarque :** Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter une transaction d'avis de préautorisation, consultez la section Utiliser votre terminal du **Guide de référence** de Moneris. Comme le titulaire de carte a fait son choix de devise lors de la transaction de préautorisation, la transaction d'avis de préautorisation ne comporte aucune invite.*

2. Remettez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Hôtels

Cette section s'applique aux hôtels, aux motels et aux autres entreprises d'hébergement.

Arrivées

Lorsque vous traitez une transaction de préautorisation dans le cadre de votre processus d'arrivée, vous devez obtenir le consentement explicite de votre client pour sa participation à la CDD, conformément aux normes de Visa et de Mastercard.

1. Assurez-vous que votre client signe la fiche d'hôtel comportant l'énoncé de divulgation de la CDD.
2. Traitez une transaction de préautorisation au moyen de votre terminal.
 - Votre client voit le montant de la transaction dans la devise locale et dans la devise de facturation de sa carte, et il fait son choix sur votre terminal Moneris.
 - Assurez-vous que le titulaire de carte signe la copie du reçu du commerçant ou qu'il entre son NIP sur le terminal.
 - Remettez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Remarque : *Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter une transaction de préautorisation CDD au moyen de votre terminal, consultez le guide de Moneris* **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique.**

Départs

Le processus de paiement par CDD varie en fonction de la présence ou de l'absence de votre client lors du départ (départ express).

Départs en personne au moyen de votre terminal Moneris

1. Traitez une transaction d'avis de préautorisation.

Automatiquement, le terminal utilisera :

- la devise sélectionnée par le titulaire de carte lors de la transaction de préautorisation effectuée à l'arrivée;
- le taux de change en vigueur à la date à laquelle vous traitez la transaction d'avis de préautorisation.

Remarque : *Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter une transaction d'avis de préautorisation, consultez la section Utiliser votre terminal du **Guide de référence** de Moneris. Comme le titulaire de carte a fait son choix de devise lors de la transaction de préautorisation, la transaction d'avis de préautorisation ne comporte aucune invite.*

2. Remettez la copie du reçu du titulaire de carte au client.

Départs express

Si vous offrez un service de départ express, ajoutez-y la CDD et l'énoncé de divulgation. Pour ce faire, modifiez votre formulaire de départ express pour y inclure le texte fourni à la page 9.

Voici un processus de départ express typique qui serait suivi une fois que vous auriez inclus l'énoncé de divulgation CDD à votre formulaire de départ express.

1. Le jour avant le départ du client, remettez-lui un feuillet à jour indiquant le montant facturé jusqu'à maintenant.
2. À la date de son départ, le client remplit et signe le formulaire de départ express en y indiquant son acceptation des conditions relatives au départ express, y compris les conditions relatives à la CDD.
3. Après le départ de votre client, un préposé traite une transaction d'avis de préautorisation le jour même. Cette transaction est automatiquement traitée dans la même devise que la transaction de préautorisation traitée lors de l'arrivée. Le terminal utilise le taux de change en vigueur à la date à laquelle vous traitez la transaction d'avis de préautorisation, qui devrait correspondre à la date de départ du client.

Remarque : Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter une transaction d'avis de préautorisation CDD au moyen de votre terminal, consultez le guide de Moneris **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique.**

4. Transférez le reçu de transaction au client avec une copie du feuillet final au moyen de la méthode de communication indiquée par le client.

Énoncé de divulgation CDD à ajouter à votre formulaire de départ express

Modifiez votre formulaire de départ express en y ajoutant le texte suivant afin d'obtenir le consentement du client pour l'utilisation de la CDD.

IMPORTANT : Si vous décidez de modifier cet énoncé, il vous incombe de vous assurer que votre formulaire contient l'information indiquée ci-dessous.

Remarque : Remplacez « __% » avec votre taux de majoration CDD conformément à votre entente CDD conclue avec Moneris.

As a convenience to our international guests, we offer you the ability to pay for your stay in your billing currency with an eligible Visa® or Mastercard® card. If you would like to pay in your billing currency, and if your card is eligible, your charges will be converted to the billing currency of your card at an exchange rate in effect on the date of your check-out. The rate is comprised of the DCC base rate + __%.

Please indicate your currency choice below.

- Bill me in my card's billing currency
- Bill me in Canadian dollars

Guest Signature

I understand that I was offered a choice of currencies for payment and that I have noted my selection above. This currency conversion service is provided by this hotel.

À titre de commodité pour nos clients internationaux, nous vous offrons la possibilité de payer votre séjour dans la devise de facturation de votre carte Visa® ou Mastercard® admissible. Si vous désirez payer dans votre devise de facturation et que votre carte est admissible, vos frais seront convertis dans la devise de facturation de votre carte au taux de change en vigueur à la date de votre départ. Le taux est composé d'un taux de base et d'une majoration de __%.

Veillez indiquer votre choix ci-dessous.

- Facturez-moi dans la devise de facturation de ma carte
- Facturez-moi en dollars canadiens

Signature du client

Je comprends qu'un choix de devises m'a été offert pour le règlement de ma note et que j'ai indiqué mon choix ci-dessus. Ce service de conversion de devise est fourni par cet hôtel.

Foire aux questions

Qu'est-ce que la conversion de devise dynamique (CDD)?

La CDD est une fonctionnalité qui permet à vos clients internationaux de payer dans la devise de facturation de leur carte lorsqu'ils paient avec une carte de crédit ou de débit internationale Visa ou Mastercard.

Quels sont les avantages de la CDD?

La CDD offre commodité et transparence à vos clients internationaux puisqu'ils connaissent le montant de leur achat dans la devise de facturation de leur carte. Les clients peuvent maintenant connaître en temps réel l'incidence de leurs achats sur leur budget de voyage.

Qui est admissible à la CDD?

La CDD est disponible pour les clients présentant une carte internationale Visa ou Mastercard admissible émise dans la plupart des principales devises. Pour obtenir la liste complète des devises acceptées, visitez moneris.com/listedevises.

Est-ce que les clients paieront plus avec la CDD qu'avec le processus de conversion de Visa ou de Mastercard?

Le taux de change de la CDD comprend : (1) le taux de change quotidien de base de la CDD étroitement aligné sur les taux de change quotidiennement affichés par Visa et Mastercard; et (2) la majoration de la CDD, qui est un type de frais de service pour la commodité de la conversion de devise immédiate sur le terminal de PDV et sur le reçu du titulaire de carte.

Les émetteurs de cartes internationales utilisent aussi des taux de conversion incluant une majoration ou des frais de service en plus du taux de conversion de base, mais le titulaire de carte internationale n'est souvent pas au courant du taux de l'émetteur de cartes jusqu'à ce qu'il soit facturé. Nous croyons que le coût global d'une transaction CDD est comparable à celui que le titulaire de carte internationale paierait pour une conversion auprès de son émetteur. Autrement dit, si le titulaire de carte internationale n'utilise pas la CDD, le montant de l'achat sera converti par l'émetteur de cartes avec un taux de conversion et d'autres frais de service applicables comparables.

Consultez les conditions du programme CDD pour obtenir de plus amples renseignements.

Comment puis-je décrire le service CDD à mes clients? Y a-t-il un script que je peux utiliser pour aider mes employés?

Oui. L'échantillon de script suivant peut être utilisé pour décrire le service CDD à vos clients internationaux.

« La conversion de devise dynamique (CDD) est un service personnalisé disponible pour la commodité de nos clients internationaux. Le service offre aux clients internationaux payant avec une carte Mastercard ou Visa admissible le choix de payer dans notre devise locale ou dans la devise de facturation de leur carte. Si vous choisissez de payer dans la devise de facturation de votre carte, vous recevrez un reçu indiquant le sommaire des charges converties dans votre devise, le taux de change utilisé, les frais de service facturés pour convertir le montant de la transaction ainsi que d'autres détails relatifs à la transaction. »

Que se passe-t-il si un client décide de ne pas utiliser la fonctionnalité CDD?

La participation au service CDD se fait sur une base volontaire. Le client a toujours le choix de payer en dollars canadiens (CAD). Lorsque l'invite CDD s'affiche à l'écran du terminal, le client peut simplement sélectionner CAD.

Est-ce qu'un client peut changer sa devise une fois que la transaction de préautorisation ou d'avis de préautorisation est complétée?

Oui. Si le client désire changer de devise une fois la transaction complétée, vos employés doivent suivre la procédure suivante.

Remarque : *Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de traiter :*

- *une transaction d'achat, de remboursement ou de préautorisation CDD, consultez le guide Moneris **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique**;*
- *une transaction d'avis de préautorisation, consultez la section Utiliser votre terminal du **Guide de référence de Moneris**, inclus dans votre trousse de bienvenue.*

Suite à la page suivante.

Avant ou pendant le départ de l'hôtel ou le retour de la voiture :

Si vous avez traité une transaction de préautorisation, annulez le montant préautorisé en traitant une transaction d'avis de préautorisation de 0 \$. Traitez ensuite une autre transaction de préautorisation. Votre client pourra choisir la devise dans laquelle il veut payer au cours de cette transaction de préautorisation.

Après le départ de l'hôtel ou le retour de la voiture (après une transaction d'avis de préautorisation) :

- Si votre client n'est pas présent, la devise ne peut pas être changée.
- Si votre client est présent, traitez une transaction de remboursement et traitez ensuite une transaction d'achat. Votre client pourra choisir la devise dans laquelle il veut payer au cours de cette transaction d'achat.

Quel est le taux de change utilisé pour les charges différées ou modifiées?

Le taux de conversion est généré dynamiquement et ne peut pas être changé. Toutes les transactions, y compris les charges différées ou modifiées, sont traitées avec le taux de change en vigueur à la date à laquelle la transaction est effectuée sur le terminal. Notez que si vous ne soumettez pas ces transactions à Moneris pour le transfert de fonds en fermant le lot de votre terminal, conformément aux modalités de votre entente relative à la conversion de devise dynamique conclue avec Moneris, votre part des revenus pourrait être affectée.

À qui doit s'adresser un client s'il a des questions au sujet d'une transaction CDD apparaissant sur son relevé de compte?

Il devrait suivre le même processus qu'il suit maintenant et communiquer avec sa banque émettrice. S'il a besoin de plus amples renseignements au sujet d'une transaction, le client peut aussi communiquer avec vous.

Mes employés doivent-ils suivre une formation supplémentaire ou spécialisée?

Une formation approfondie des employés n'est pas nécessaire puisque les reçus imprimés à la suite d'une transaction CDD sont explicites et devraient répondre à la plupart des questions que les clients pourraient avoir. Cependant, il est important que tous les employés reçoivent une explication du service afin de pouvoir répondre aux questions des clients, et de comprendre et respecter les exigences générales relatives au service CDD décrites dans le guide.

Est-ce que la CDD ralentira le processus de paiement des clients?

Non. Toutes les fonctions de la CDD sont automatisées, et peu d'interaction est requise de la part de vos employés.

Comment les débits compensatoires seront-ils traités pour les transactions CDD?

Les débits compensatoires CDD se feront selon le processus habituel. Nous ne décidons pas quelles transactions feront l'objet d'un débit compensatoire et nous n'avons aucun contrôle sur le résultat du débit compensatoire.

Nous croyons que les transactions CDD seront moins sujettes aux débits compensatoires et que les clients auront moins de questions sur les débits puisque les montants affichés dans une devise étrangère sur leurs reçus seront les mêmes que les montants dans leur devise affichés sur leur relevé de compte.

Soutien aux commerçants

Si vous avez besoin d'aide pour utiliser votre solution de paiement, nous pouvons vous aider en tout temps.

Nous ne sommes qu'à un clic près.

- Visitez moneris.com/soutien pour :
 - télécharger le guide **Utiliser votre terminal : Conversion de devise dynamique** ainsi que le **Guide de référence** de Moneris pour votre terminal
 - consulter l'**Aide en ligne** de Moneris afin d'obtenir de plus amples renseignements au sujet des fonctionnalités de votre terminal et de la façon de les activer.
- Pour obtenir la liste complète des devises acceptées, visitez moneris.com/listedevises.
- Pour consulter et télécharger les ressources relatives à la CDD, visitez moneris.com/outilsCDD.
- Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la CDD, visitez moneris.com/CDD.
- Visitez magasin.moneris.com pour acheter des fournitures de point de vente et du papier pour les reçus.
- Visitez moneris.com/ressources pour obtenir des conseils d'affaires, des nouvelles et des tendances au sujet de l'industrie du paiement, des histoires de réussite des clients, ainsi que des rapports trimestriels et des aperçus.

Vous avez besoin de nous sur place? Nous y serons.

Vous n'avez qu'à nous appeler et nous vous enverrons un technicien qui s'y connaît. Vos activités ne seront pratiquement pas interrompues pendant que notre technicien des services sur site vous assiste avec vos terminaux de paiement.

Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez?

Appelez le centre d'assistance à la clientèle de Moneris (ouvert en tout temps) au **1 866 319-7450**. Un agent sera ravi de vous aider.

Vous pouvez aussi nous envoyer un message sécuritaire en tout temps en ouvrant une session Marchand Direct^{MD} à l'adresse moneris.com/monmarchanddirect.



PRÊT POUR LES PAIEMENTS

^{MD}MONERIS, MONERIS PRÊT POUR LES PAIEMENTS & dessin, et MARCHAND DIRECT sont des marques de commerce déposées de Corporation Solutions Moneris. VISA est une marque de commerce déposée de Visa International. MASTERCARD est une marque de commerce déposée de Mastercard International Incorporated. Toutes les autres marques de commerce et marques de commerce déposées appartiennent à leurs titulaires respectifs.

© 2017 Corporation Solutions Moneris, 3300, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario), M8X 2X2. Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de diffuser le présent document, que ce soit en partie ou en totalité, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, sans l'autorisation de Corporation Solutions Moneris (« Moneris »). Le présent guide est uniquement fourni à titre informatif. Ni Moneris ni l'un des membres de son groupe n'est responsable de tout dommage direct, indirect, accessoire, consécutif ou exemplaire découlant de l'utilisation de tout renseignement contenu dans le présent guide. Ni Moneris ou l'un des membres de son groupe, ni l'un de ses ou de leurs concédants ou titulaires de licence, prestataires de services ou fournisseurs ne garantit ni ne fait de déclaration concernant l'utilisation ou les résultats découlant de l'utilisation des renseignements, du contenu et du matériel se trouvant dans le présent guide en ce qui a trait à leur bien-fondé, leur exactitude, leur fiabilité ou autrement. Le traitement de vos transactions CDD est régi par les modalités de votre entente relative à la conversion de devise dynamique conclue avec Moneris; le traitement de vos cartes de crédit et/ou de débit est régi séparément par les modalités de votre Convention d'affiliation Moneris VISA, de votre Convention d'affiliation Moneris Mastercard, de votre Convention d'affiliation UnionPay International, de votre Convention d'affiliation American Express et/ou de votre Convention d'affiliation Moneris Interac, et de votre entente relative aux terminaux de Moneris (collectivement les « Conventions de commerçant ») conclues avec Moneris. Il incombe au commerçant de toujours suivre les procédures appropriées pour le traitement des transactions par carte. Pour plus de détails, reportez-vous à vos manuels à l'intention du commerçant ainsi qu'aux modalités de votre convention de commerçant. Vous pouvez télécharger gratuitement le **Manuel d'utilisation à l'intention du commerçant** à l'adresse suivante : moneris.com/soutien.