

Guide pour les commerçants au sujet des remboursements, des retours et des débits compensatoires

Moneris surveille de près l'évolution de la situation entourant la COVID-19 (coronavirus) et ses répercussions possibles sur le Canada, les Canadiens et les entreprises canadiennes.

Remboursements et retours

Lorsque les consommateurs doivent annuler leurs plans (p. ex. voyages ou services), Moneris reconnaît que les commerçants peuvent avoir de la difficulté à gérer un volume important de demandes de remboursement. Voici quelques façons pour veiller à la satisfaction des clients et éviter les débits compensatoires potentiels :

1. **Politiques d'achat** : Affichez clairement vos politiques de remboursement et de retour pour que vos clients les voient avant d'effectuer un achat.
2. **Assurance** : Si un consommateur s'est procuré une assurance qui couvre les perturbations, comme les pandémies, au moment de l'achat d'un bien ou d'un service, dites-lui de communiquer avec le fournisseur de cette assurance pour être remboursé. La déclaration d'une pandémie pourrait être considérée comme un cas de force majeure, qu'un assureur peut couvrir dans une réclamation.
3. **Assurance** : Si l'émetteur de carte fournit une assurance d'achat, les consommateurs doivent effectuer un suivi auprès de l'émetteur de leur carte de paiement pour être remboursés.
4. **Modification de réservation et crédit** : Dans la mesure du possible, offrez des crédits en magasin ou proposez de modifier la réservation. Si aucune autre modalité ne convient au consommateur, offrez un remboursement.
5. **Traitement d'un remboursement** : Les étapes pour traiter un remboursement sont offertes en ligne. Vous n'avez qu'à sélectionner votre terminal ou votre solution mobile ou en ligne à la page <https://www.moneris.com/fr-ca/soutien/appareils/tous-les-appareils/>.

6. **Frais de modification** Nous vous recommandons de ne pas facturer de frais pour les annulations tardives ou les absences durant cette période, particulièrement si le client accepte de modifier sa réservation.
7. **Insolvabilité** : Si les remboursements ont une incidence majeure sur votre entreprise et rendent votre entreprise insolvable, dites aux consommateurs de communiquer avec les agences autorisées par le gouvernement provincial à gérer les fonds de compensation liés aux voyages.

Débits compensatoires

Si vous n'offrez pas de remboursement, attendez-vous à connaître une hausse significative du volume de débits compensatoires, car les consommateurs tenteront de récupérer l'argent qu'ils ont dépensé pour des services ou produits non reçus. Si vous recevez un avis de débit compensatoire, veuillez vous connecter à Marchand Direct pour connaître les recours qui s'offrent à vous pour régler le différend.

Bien que le nombre de débits compensatoires augmente, les délais de réponse n'ont pas changé. Pour que votre dossier soit étudié rapidement, veuillez transmettre vos documents par l'entremise de **Marchand Direct**.

<https://www1.moneris.com/marchanddirect>

Il est important que vous conserviez tous vos registres de vente, vos politiques de remboursement et d'annulation ainsi que les dossiers de vos clients à portée de main en cas de débit compensatoire. Vous pouvez répondre au débit compensatoire et fournir une lettre d'explication ainsi que tous les documents liés à la transaction, y compris les preuves d'achat d'assurance annulation de voyage du titulaire de carte.