



Une vue d'ensemble
des processus et des types
de transactions de cartes-
cadeaux de
Chase Paymentech



1 Émission

Le client achète une carte-cadeau et le commerçant active cette carte.



2 Échange

Le client fait un achat avec la carte-cadeau et le commerçant soustrait le montant de l'achat de la carte.



3 Imprimer rapport/solde

Le commerçant imprime le rapport à partir du terminal de point de vente afin d'effectuer le rapprochement des transactions du lot.



4 Règlement

Le commerçant règle le lot afin d'effacer les transactions pour la journée suivante.

Activation*

Une transaction de carte-cadeau qui crée le compte de carte-cadeau d'un client en attribuant une valeur monétaire à une nouvelle carte. Les activations ne peuvent être effectuées que sur des cartes qui n'ont pas déjà été activées.

Demande de solde

Une transaction de carte-cadeau qui affiche le solde disponible sur la carte-cadeau du client (sans le modifier) au point de vente.

Activation en bloc*

Une transaction de carte-cadeau qui active un « bloc » composé de plusieurs cartes en une seule transaction. En général, cette transaction est utilisée pour de grosses commandes de cartes passées par des sociétés. Les cartes vous sont envoyées dans des pochettes, en ordre séquentiel (sauf le dernier chiffre du numéro de la carte). Vous devez garder les cartes en ordre séquentiel pour demander une activation en bloc.

Désactivation*

Une transaction de carte-cadeau qui rend une carte inactive. Les cartes inactives ne peuvent pas être utilisées pour des transactions d'échange.

Émission/Recharge

Une transaction de carte-cadeau qui ajoute de l'argent sur le compte de la carte. Cette transaction peut être utilisée pour émettre et activer une nouvelle carte ou pour recharger une carte-cadeau active avec de l'argent supplémentaire. Pour émettre une nouvelle carte, vous devez l'activer et entrer sa valeur, même pour une carte à valeur prédéterminée. Vérifiez le solde figurant sur le reçu pour vous assurer d'avoir émis le bon montant.

**Disponible seulement sur certaines applications de point de vente.*

Échange partiel*

Lorsque cette option est activée, elle permet l'autorisation d'une transaction d'échange même lorsque le montant de la transaction dépasse le solde restant sur la carte. Le montant autorisé et le montant dû sont imprimés sur le reçu.

Transactions hors ligne (préalable ou report forcé)

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer une transaction de carte-cadeau sur votre terminal de point de vente (terminal en panne, lignes téléphoniques en panne, etc.), vous pouvez appeler le numéro d'autorisation vocale des cartes-cadeaux de Chase Paymentech au **1-800-507-0746**. Lorsque votre terminal de point de vente redevient disponible, effectuez une transaction hors ligne (préalable ou report forcé) afin de maintenir l'exactitude des relevés des soldes sur votre terminal de point de vente. Veuillez avoir les renseignements suivants à portée de la main avant votre appel : votre numéro de commerçant pour les cartes-cadeaux, le numéro de la carte, le type de transaction et le montant de la transaction. Vous recevrez un code d'autorisation que vous pouvez noter.

Réactivation*

Une transaction de carte-cadeau qui rend une carte active. Cette transaction peut être utilisée uniquement pour activer des cartes « désactivées ».

Échange

Une transaction de carte-cadeau qui réduit la valeur stockée sur le compte du client. Cette transaction est utilisée quand le client se sert de sa carte pour acheter des produits ou des services.

Autorisation vocale

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer une transaction par carte-cadeau sur votre terminal de point de vente (terminal en panne, lignes téléphoniques en panne, etc.), vous pouvez appeler le numéro de service et de soutien des cartes-cadeaux de Chase Paymentech au **1-800-507-0746**. L'autorisation vocale pour les transactions d'activation, d'émission et d'échange est disponible au moyen de la ligne téléphonique de service et de soutien des cartes-cadeaux. Veuillez avoir les renseignements suivants à portée de la main avant votre appel : votre numéro de commerçant pour les cartes-cadeaux, le numéro de la carte, le type de transaction et le montant de la transaction. Vous recevrez un code d'autorisation que vous pouvez noter. Après avoir obtenu une autorisation vocale, effectuez une transaction hors ligne (préalable ou report forcé) afin de maintenir l'exactitude des relevés des soldes dans votre terminal de point de vente.

Annulation

Annule une transaction de carte-cadeau en communiquant avec l'ordinateur hôte de Chase Paymentech pour annuler la transaction. Cette opération peut être effectuée uniquement le même jour ouvrable que la transaction initiale et avant la fermeture du lot du terminal.

**Disponible seulement sur certaines applications de point de vente.*

Numéro de compte

Imprimé sur la carte. Ce numéro peut être utilisé par le client pour vérifier le solde restant sur sa carte; il peut également être saisi manuellement sur le terminal de point de vente si la piste magnétique ne fonctionne pas.

NIP/CVD2

Un numéro de 4 chiffres imprimé au verso d'une carte-cadeau de Chase Paymentech, qui fournit une protection supplémentaire contre la fraude lors de transactions saisies manuellement ou de transactions en ligne.

Déni de responsabilité

Un texte imprimé au verso de la carte servant à expliquer les règles du programme de cartes-cadeaux mises en place par le commerçant.

Date d'expiration**

Une période définie par le commerçant, qui débute à la date d'émission et au bout de laquelle tout solde restant sur une carte-cadeau est épuisé. Un texte décrivant ce processus apparaîtra au verso de la carte s'il y a lieu.

Frais d'inactivité**

Un frais qui est facturé à la carte-cadeau du client après une période donnée d'inactivité du compte. Ce frais est facturé au compte une fois par mois jusqu'à ce que le client utilise la carte à nouveau ou que le solde de la carte soit épuisé. Un texte décrivant ce processus apparaîtra au verso de la carte s'il y a lieu.

Numéro du service de RVI

Imprimé au verso de la carte. Permet au client de consulter le solde disponible, de vérifier la date d'activation et la date d'expiration (s'il y a lieu), et d'entendre la liste de toutes les transactions associées au compte en appelant le **1-800-242-5353** 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Rapports sur les cartes-cadeaux

Des rapports sur les cartes-cadeaux sont disponibles à partir de l'équipement de point de vente pour vous aider à faire le rapprochement des transactions des cartes-cadeaux en fin de journée. Il est important d'utiliser ces rapports dans votre processus de rapprochement en fin de journée afin de garder le contrôle de votre programme de cartes-cadeaux.

**Caractéristiques facultatives du programme de cartes-cadeaux sur mesure, configurées uniquement sur demande du commerçant.

Mnt ne correspond pas au minimum

Un montant minimal est fixé pour l'activation ou l'émission de la carte que vous tentez d'activer. Vérifiez le montant minimal requis pour la carte, puis essayez à nouveau.

Mnt dépasse le maximum

Le montant que vous essayez d'activer ou d'ajouter à la carte dépasse le montant maximal permis pour la carte. Vérifiez le montant maximal requis pour la carte, puis essayez à nouveau.

Aut refusée

Le solde restant sur le compte n'est pas suffisant pour la transaction d'échange en cours. Vérifiez le solde du compte imprimé sur le reçu de refus et essayez la transaction avec le solde restant. Si le solde est à zéro, le solde est épuisé; veuillez demander une autre méthode de paiement.

Appel opérateur

Il se peut qu'il y ait des problèmes avec les lignes téléphoniques locales. Veuillez appeler le **1-800-507-0746** pour obtenir une autorisation vocale. Assurez-vous d'avoir votre numéro de commerçant, le numéro de la carte, le type de transaction et le montant de la transaction à portée de la main.

Carte expirée

La carte que vous tentez d'échanger a dépassé sa date d'expiration prédéterminée. Veuillez suivre les procédures internes de service à la clientèle.

N° carte invalide

Si vous saisissez manuellement le numéro de compte de la carte, certains des chiffres saisis sont incorrects. Si vous tentez de glisser la carte, la piste magnétique est peut-être défectueuse; ressayer la transaction en saisissant manuellement le numéro de compte de la carte.

Numéro de commerçant invalide.

Le compte du commerçant n'est pas été créé correctement dans la base de données interne de Chase Paymentech. Si cela se produit, communiquez avec le service de soutien technique.

Compte inactif

Vous tentez d'effectuer une transaction de demande de solde ou d'échange avec une carte qui n'a pas été activée.

Carte non permise

Vous avez tenté d'effectuer une transaction par carte-cadeau sans avoir d'abord appuyé sur la touche directe de carte-cadeau ou choisi l'option cartes-cadeaux dans le menu de votre équipement de point de vente. Sélectionnez l'option carte-cadeau, puis suivez les messages-guides pour la transaction que vous souhaitez effectuer.

Il est possible que les codes d'erreur n'apparaissent pas exactement tels que cela est indiqué ci-dessus

Q. Comment puis-je contribuer à prévenir les transactions frauduleuses?

- R.
- Contrôlez les stocks comme vous le feriez pour n'importe quel autre produit vendu.
 - Rapprochez les rapports du terminal des rapports de caisse pour vérifier les numéros et les montants des cartes-cadeaux vendues.
 - Traitez les cartes activées comme de l'argent comptant : ne les activez pas à l'avance, sauf si c'est absolument nécessaire.
- Lorsque vous expédiez des cartes activées, utilisez des méthodes d'expédition qui peuvent être tracées ou assurées.
- Protégez votre terminal de point de vente au moyen de mots de passe, et ne permettez qu'aux gestionnaires d'effectuer des transactions d'activation ou d'émission.

Q. Que dois-je faire si la transaction du client est refusée?

- R. Si votre terminal ne permet pas les échanges partiels, la transaction sera refusée si le montant de l'achat est supérieur au solde restant sur la carte. Votre terminal imprime toujours le solde restant sur le reçu; vous n'avez alors qu'à recommencer la transaction avec le montant disponible sur la carte et à demander au client une autre méthode de paiement pour le reste.

Q. Dois-je avoir la carte en main pour effectuer une transaction?

- R. Les numéros de compte des cartes-cadeaux peuvent être saisis manuellement. Lors d'une transaction saisie manuellement, certaines solutions de point de vente vous demandent de saisir le code CVD2 ou le NIP imprimé sur la carte-cadeau de Chase Paymentech.

Q. Que faire si un client déclare la perte ou le vol de sa carte?

- R. Si le numéro de la carte est disponible (par exemple, sur un reçu), vous pouvez procéder à une transaction de désactivation; vous pouvez aussi effectuer une demande de solde pour obtenir le solde restant et remettre ce montant au client afin de remettre le solde à zéro.

Q. Mes cartes-cadeaux peuvent-elles être utilisées dans d'autres magasins?

- R. Si des dispositions sont prises au préalable, Chase Paymentech pourra configurer les autres magasins de votre chaîne afin qu'ils acceptent les cartes émises ou activées à votre magasin. Chase Paymentech peut également s'occuper du transfert de fonds vers d'autres magasins lors de transactions d'échange. Pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez pas utiliser vos cartes-cadeaux à l'extérieur de votre société.

Q. Que dois-je faire si mes stocks de cartes-cadeaux sont presque épuisés?

- R. Votre directeur des achats devrait communiquer avec le service à la clientèle de Chase Paymentech ou avec son directeur de compte de Chase Paymentech afin d'obtenir des renseignements concernant les nouvelles commandes et les prix.

Q. Comment les transactions apparaissent-elles sur mon relevé du commerçant de Chase Paymentech?

- R. Parce que votre relevé du commerçant est un relevé standard de compte de carte de crédit, vous verrez les transactions par cartes-cadeaux ou cartes à valeur stockée apparaître sous la mention « memo reporté », ce qui signifie qu'aucun financement n'a eu lieu à la suite de cette transaction. Lors de l'émission, c'est vous, le commerçant, qui détenez tous les fonds. Les émissions apparaîtront comme des « retours » et les échanges apparaîtront comme des « ventes » en ce qui concerne les frais de transaction. Vos rapports sur les cartes-cadeaux vous fourniront les détails complets sur toutes les transactions effectuées pour votre société. Votre représentant du service à la clientèle ou votre directeur de compte peut vous aider à y accéder et à interpréter vos rapports sur les cartes-cadeaux.

Q. Que dois-je faire si une carte est émise avec une valeur erronée?

- R. Effectuez une transaction d'annulation pour la valeur erronée et émettez à nouveau la carte avec le bon montant, soit en glissant la carte, soit en saisissant manuellement le numéro. Si vous avez déjà effacé votre lot, vous pouvez recharger la carte ou faire une transaction d'échange pour obtenir la différence.

Q. Comment puis-je vendre davantage de cartes au point de vente?

- R. La sensibilisation des clients permet de générer des profits, et vos clients ne sauront que vous proposez des cartes-cadeaux que si vous effectuez le marketing et la publicité de votre programme. Chase Paymentech vous fournit une vaste gamme de matériels de marketing au point de vente qui vous permettront de commercialiser votre programme très facilement. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre directeur de compte de Chase Paymentech ou avec le service à la clientèle de Chase Paymentech.

Veillez noter les numéros de téléphone utiles suivants pour obtenir de l'aide avec votre programme de cartes-cadeaux.

1-800-242-5353 RVI

1-800-507-0746 Autorisation vocale et service/soutien

_____ Numéro de commerçant pour les cartes-cadeaux (Pour nous permettre de traiter vos appels plus rapidement, veuillez consulter votre trousse de cartes-cadeaux et indiquer ici votre numéro de commerçant.)

Support aux marchands
1.800.265.5158

