



Mises à jour de Visa pour les commerces d'abonnement offrant des essais gratuits, des promotions d'introduction et des abonnements

Visa a apporté des changements à ses exigences pour les commerces d'abonnement. Ils sont entrés en vigueur le 18 avril 2020. Ces changements visent à améliorer la transparence pour les titulaires de carte en repérant facilement les opérations relatives à des promotions et en leur proposant un processus d'annulation simple. De plus, ces exigences aideront à réduire les divergences en matière de facturation de même que le nombre d'opérations contestées pour les commerçants.

Vous trouverez ci-dessous les nouvelles exigences pour les commerçants de Visa.

1. Exigence en matière de consentement pour le commerçant

Le commerçant est tenu d'obtenir le consentement exprès du titulaire de carte (p. ex., au moyen d'une case à cocher ou d'un courriel) quand ce dernier s'inscrit au service d'abonnement du commerçant. Le commerçant doit aussi confirmer qu'un montant sera facturé au titulaire de carte de façon périodique (hebdomadairement, mensuellement, etc.).

2. Exigence en matière de communication d'informations pour le commerçant

Le commerçant est tenu de fournir et de conserver une copie électronique (courriel ou message texte) des modalités du service d'abonnement envoyées au titulaire de carte au moment de son inscription, que le paiement soit exigible immédiatement ou plus tard. L'énoncé doit inclure les renseignements ci-dessous :

- La confirmation que le titulaire de carte a accepté un abonnement perpétuel jusqu'à l'annulation de celui-ci
- La date de début de l'abonnement
- Des renseignements sur les biens et services fournis par le commerçant
- Le montant de l'opération récurrente ainsi que la fréquence et la date de facturation
- Un hyperlien ou un autre mécanisme simple permettant au titulaire de carte de facilement annuler l'abonnement

3. Exigence en matière de rappels pour le commerçant

Le commerçant est tenu d'envoyer un rappel par voie électronique au titulaire de carte au moins sept (7) jours avant d'effectuer une opération subséquente si :

- La période de promotion est terminée
- Les modalités ont changé

Si la période de promotion est de **moins** de sept (7) jours, les modalités initiales qui ont été fournies au moment de l'abonnement doivent inclure **tous** les renseignements requis sur les rappels.

4. Exigence en matière d'annulation pour le commerçant

Le processus d'annulation doit être clair et simple pour le titulaire de carte. Le titulaire de carte doit être en mesure d'annuler son abonnement en ligne sans devoir communiquer avec le commerçant d'une autre façon (p. ex., par téléphone).

5. Exigence en matière de descripteur de relevé pour le commerçant (OPTIONNEL)

Le champ **Merchant Name** du Clearing Record doit inclure un descripteur supplémentaire (p. ex., « fin de l'essai », « fin de la promotion », « fin de l'essai gratuit ») pour la première opération à la fin de la

période d'essai. Ce descripteur amélioré figurera sur les relevés du titulaire de carte, les sites Web de services bancaires en ligne, les applications mobiles et les alertes par message texte.

6. Exigence en matière de relevés d'opérations pour le commerçant

Les relevés d'opérations doivent comprendre :

- La durée de la période d'essai ou de la période de promotion, à la fin de laquelle l'abonnement continu sera facturé de façon périodique, à défaut de l'annuler, au titulaire de carte
- Le montant de l'opération et la date de facturation des opérations initiales et subséquentes (même si aucun montant n'était dû au départ)
- Un hyperlien ou un autre mécanisme simple permettant au titulaire de carte d'annuler l'abonnement en tout temps

7. Exigence en matière de litiges avec un client pour le commerçant

En raison de ces mises à jour de Visa, les titulaires de carte auront la possibilité de contester une opération et les opérations subséquentes, et disposeront de droits de contestation élargis pour les biens ou services faisant l'objet d'une représentation trompeuse et achetés au cours d'une période d'essai ou à titre d'achat ponctuel.

De plus, afin de régler les litiges avec un client, le commerçant est tenu de démontrer que :

- a) Le titulaire de carte a consenti de façon claire à s'abonner **après** la période de promotion.
- b) Le titulaire de carte a reçu un rappel par voie électronique au moins sept (7) jours avant que le commerçant effectue une opération **après** la période de promotion.

Afin de protéger votre entreprise contre d'éventuelles contestations et de maintenir une expérience client positive, Visa exige l'adoption complète des exigences ci-dessus aussitôt que possible.