



## Mises à jour des réseaux de cartes de paiement pour les commerces d'abonnement qui offrent des essais gratuits, des promotions de bienvenue et des abonnements

Les réseaux de cartes de paiement ont modifié leurs exigences pour les commerçants qui offrent des essais gratuits, des promotions de bienvenue et des abonnements<sup>1</sup>. Ces changements visent à améliorer la transparence pour les titulaires de carte en leur permettant de repérer facilement les opérations relatives à des promotions et en leur proposant un processus d'annulation simple. De plus, ces exigences aideront à réduire les écarts en matière de facturation et le nombre d'opérations contestées par les titulaires de carte.

Pour protéger votre entreprise contre d'éventuelles contestations de titulaires de carte et maintenir une expérience client positive, les réseaux de cartes de paiement exigent l'adoption complète de ces exigences.

Les exigences pour les commerçants comprennent :

1. Obtention du consentement
2. Obligation de fournir des informations
3. Envoi de rappels
4. Mise en œuvre d'un processus d'annulation simple
5. Obligation de fournir des reçus d'opération améliorés

Voici les précisions des exigences particulières de chaque réseau de cartes de paiement :

### Aperçu des exigences de Mastercard

#### Commerces d'abonnement par défaut

Les exigences suivantes s'appliquent aux commerces d'abonnement par défaut qui acceptent des cartes Mastercard et qui offrent une période d'essai gratuite ou à faible coût de biens et services numériques (comme les services de diffusion en continu, l'adhésion à un club, l'accès à un site Web ou les licences logicielles) pour ensuite inscrire automatiquement le titulaire de carte à un plan d'abonnement à la fin de la période d'essai (ce qu'on appelle l'abonnement par défaut).

- Entre sept et trois jours avant la date de fin de la période et chaque fois que les modalités sont modifiées, les commerçants doivent envoyer un rappel aux titulaires de carte que le plan d'abonnement commencera s'ils ne procèdent pas une annulation. Cet avis doit inclure les modalités de base de l'abonnement et la marche à suivre pour l'annuler. Ce rappel peut être effectué par courriel ou par tout autre moyen électronique.

**REMARQUE :** Cette exigence ne s'applique pas aux commerces d'abonnement par défaut à risque élevé qui offrent une période d'essai gratuit ou à faible coût pour des biens matériels comme des suppléments alimentaires et des produits de santé et qui inscrivent ensuite automatiquement le titulaire de carte à un plan de facturation périodique ou d'abonnement à la fin de la période d'essai.

---

<sup>1</sup> **Dates d'entrée en vigueur :** Les changements relatifs à Visa sont entrés en vigueur le 18 avril 2020. Dates d'entrée en vigueur pour Mastercard : Le 22 mars 2022, toutes les exigences entreront en vigueur, à l'exception de celle relative à la communication de l'information au moment du paiement, qui entrera en vigueur le 22 septembre 2022.

## Tous les commerces d'abonnement

Les exigences ci-dessous s'appliquent à tous les commerces d'abonnement qui acceptent des cartes Mastercard :

- Les commerçants doivent divulguer clairement les modalités de base de l'abonnement au moment du paiement et consigner le fait que le titulaire accepte ces modalités. Les informations fournies doivent indiquer le prix qui sera facturé et la fréquence de la facturation (p. ex., « Vous recevrez une facture de 9,95 \$ US par mois jusqu'à ce que vous annuliez l'abonnement »). Les commerçants qui utilisent un modèle d'abonnement par défaut doivent également divulguer les modalités de l'essai, y compris les frais initiaux, la durée de la période d'essai, ainsi que le prix et la fréquence de l'abonnement subséquent (p. ex., « Vous recevrez une facture de 2,99 \$ US aujourd'hui pour un essai de 30 jours. Une fois l'essai terminé, vous recevrez une facture de 19,99 \$ US chaque mois par la suite jusqu'à ce que vous annuliez l'abonnement »).
  - En ce qui concerne le commerce électronique, le point de paiement doit comprendre un écran où les titulaires de carte entrent leurs codes d'accès et tous les écrans qui présentent un résumé de la commande (comme un panier d'achats) avant qu'elle soit soumise aux fins d'autorisation par le titulaire de carte.
  - Vous ne respecterez pas cette exigence si vous ne fournissez qu'un hyperlien vers une autre page qui contient ces renseignements (comme une page des modalités), ou si vous demandez au titulaire de carte d'ouvrir une boîte de dialogue ou de faire défiler la page vers le bas pour voir les modalités.
- Les commerçants doivent envoyer une confirmation par courriel ou par tout autre moyen électronique au moment de l'inscription à un plan de facturation périodique ou d'abonnement qui précise les modalités de l'abonnement, y compris les modalités d'une période d'essai, le cas échéant, et des instructions claires sur la façon d'annuler l'abonnement.
- Après chaque facturation, les commerçants doivent envoyer un reçu par courriel ou par tout autre moyen électronique avec des instructions claires sur la façon d'annuler l'abonnement.
- Les commerçants doivent fournir une méthode d'annulation en ligne ou par voie électronique (comme la fin d'abonnement par courriel ou par tout autre moyen électronique).
- Pour tout plan de facturation périodique ou d'abonnement qui facture un titulaire de carte à une fréquence inférieure à six mois (180 jours), les commerçants doivent envoyer un avis entre trois et sept jours avant la date de facturation qui comprend les modalités de l'abonnement et les instructions sur la façon dont un titulaire de carte peut annuler l'abonnement.

## **Aperçu des exigences de Visa**

Les exigences suivantes s'appliquent aux commerçants qui acceptent des cartes Visa pour la vente de biens et de services physiques et numériques et qui offrent des essais gratuits ou des offres de bienvenue à prix réduit dans le cadre d'un service d'abonnement (récurrent) :

### **Consentement exprès**

Au moment de l'inscription, les commerçants doivent demander au titulaire de carte de consentir expressément à la prestation d'un service d'abonnement continu en échange de paiements périodiques.

### **Avis amélioré**

Au moment de l'inscription, les commerçants doivent fournir au titulaire de carte un avis (par courriel, message texte ou autre méthode de livraison, selon la méthode convenue avec le titulaire) des modalités du service d'abonnement, même si aucun montant ne doit être payé à ce moment. Il doit comprendre ce qui suit :

- Confirmation que le titulaire de carte a accepté un abonnement jusqu'à l'annulation de celui-ci
- Date de début de l'abonnement
- Renseignements sur les biens et services
- Montant de l'opération récurrente, fréquence et date de facturation
- Hyperlien ou autre moyen simple permettant au titulaire de carte d'annuler facilement toute opération subséquente en ligne

Les commerçants doivent également envoyer un avis de rappel (par courriel ou message texte) comprenant un hyperlien vers la politique d'annulation en ligne au moins sept (7) jours avant d'effectuer une opération récurrente si :

- Une période d'essai, une offre de bienvenue ou une période promotionnelle est sur le point d'expirer.
- La nature de l'accord récurrent a changé (p. ex., le prix ou la période de facturation).

### **Reçus d'opérations explicites**

Les commerçants doivent indiquer ce qui suit sur les reçus d'opération :

- Durée de toute période d'essai, offre de bienvenue ou période promotionnelle, y compris la mention claire que des frais seront facturés au titulaire de carte, à moins que celui-ci ne prenne des mesures pour annuler toute opération subséquente
- Montant et date de l'opération initiale (même si aucun montant n'est exigible) et des opérations récurrentes subséquentes
- Hyperlien ou autre moyen simple permettant au titulaire de carte d'annuler facilement toute opération subséquente en ligne

### **Désignation du relevé (FACULTATIVE)**

Une désignation supplémentaire indiquant une opération liée à la période d'essai doit se trouver dans le champ du nom du commerçant du dossier de compensation pour la première opération à la fin d'une période d'essai.

Cette désignation (p. ex., essai, période d'essai ou essai gratuit) figurera ensuite sur les relevés des titulaires de carte, les services bancaires en ligne, les applications mobiles et les alertes par message texte, de la même façon que les numéros de facture ou de commande supplémentaires s'affichent pour les opérations de commerce électronique.

### **Annulation plus facile**

Les commerçants doivent fournir un moyen facile d'annuler l'abonnement ou le mode de paiement en ligne, peu importe la façon dont le titulaire de carte a interagi pour la première fois avec eux (p. ex., une boutique éphémère dans un centre commercial, le porte-à-porte ou une publicité à la télévision ou à la radio).

### **Droit de contestation élargi**

L'actuelle condition de contestation relative aux fausses déclarations a été élargie, surtout pour les opérations où des marchandises ou des biens numériques ont été achetés (i) au cours d'une période d'essai ou (ii) à titre d'achat ponctuel, et le titulaire de carte n'a pas été clairement avisé de toute autre facturation après la date d'achat.

Les commerçants peuvent corriger la contestation en prouvant qu'ils ont agi de façon appropriée, à condition de pouvoir démontrer ce qui suit :

- Le titulaire de carte a expressément accepté d'effectuer d'éventuelles opérations au moment de la première interaction. ET
- Le commerçant a avisé par voie électronique le titulaire de carte (en fonction des renseignements fournis par le titulaire de carte) avant de traiter les opérations suivant la période d'essai ou promotionnelle.