



Z  
F  
E  
L  
L  
D  
B

# CHARGEBACK ON CREDIT CARD PURCHASES

## Taken from the Rules and Regulations Manual for accepting credit cards:

- 1) The Transaction has been disputed by the Cardholder.
- 2) The Transaction Receipt refers to merchandise which the Cardholder claims has been returned to us or has not been received by the Cardholder.
- 3) The Cardholder claims the goods or services referred to in the Transaction Receipt were unsatisfactory.
- 4) The signature on the Transaction Receipt is not reasonably similar to that on the signature panel of the Card, or is claimed to be a forgery.
- 5) The Transaction was made without the Cardholder's permission.
- 6) We have failed to keep our copy of the Transaction Receipt for 24 months or we have failed to provide the Transaction Receipt within 8 days of a request by the Card Brand.
- 7) We did not obtain the signature of the Cardholder.
- 8) We did not take an imprint of a card used in a transaction that was manually keyed through the terminal.
- 9) The transaction involves covering an NSF cheque.
- 10) The full amount of a single sales transaction was not authorized.
- 11) The Transaction Receipt is illegible.
- 12) We divided the total amount of a Transaction between more than one Transaction Receipt on the same Card in order to avoid the Authorization limit on a Card.

*Example: The customer has a Card limit of \$200 and his Invoice or Receipt is for \$300. We cannot put through a \$200 followed by a \$100 Transaction on the same Credit Card.*

However, the customer can pay an Invoice or Receipt using different methods of payment.

*Example: Customer pays one Invoice or Receipt for \$300. Customer can pay by Visa for \$100 and MasterCard for \$150 and Cash for \$50.*

- 13) We did not obtain an Authorization Code.

*If the Terminal indicates a "decline" response, we may try to process the Card again at a lesser amount for credit limit reasons. However, do NOT continue to process the Card without an Authorization code as the message could also indicate that the Card has been reported as Lost or Stolen.*

## Procedures for Manual Transactions:

The Customer must fill out an Authorization Form and fax the completed Form to the shop along with a copy of his Driver's License. The signature on the Authorization Form and Driver's License must match. Any amount over \$1000 and if we have any reservations about the person on the phone or the driver we will direct them to Road Links at a cost to the Customer.

**\*\*\*\*\*We are ultimately responsible for all the transactions we process.\*\*\*\*\***

**THE CARD BRAND (VISA/MASTERCARD) MAY IMPOSE FEES, FINES OR PENALTIES IF THE CHARGEBACK VOLUME OR THE NUMBER OF FRAUDULENT OR COUNTERFEIT CARDS IS EXCESSIVE.**

STAFF INITIALS / INITIALES DU PERSONNEL

# REMBOURSEMENT DES ACHATS FAIT PAR CARTE DE CRÉDIT

## Extrait du manuel de règlements pour le traitement de cartes de crédit:

- 1) La transaction a été contestée par le titulaire de la carte.
- 2) Le reçu de la transaction indique de la marchandise que le titulaire de la carte dit qu'il a déjà retournée où qu'il n'a jamais reçue.
- 3) Le titulaire de la carte dit que les produits ou services qui figurent sur le reçu de la transaction ne sont pas satisfaisants.
- 4) La signature sur le reçu ne ressemble pas à celle du titulaire de la carte ou c'est une forgerie.
- 5) La transaction a été effectuée sans la permission du titulaire de la carte.
- 6) Nous n'avons pas gardé notre copie du reçu de la transaction pour 24 mois ou nous n'avons pas envoyé ce reçu dans les 8 jours suivant la demande de la compagnie de la carte de crédit.
- 7) Nous n'avons pas obtenu la signature du titulaire de la carte.
- 8) Nous n'avons pas pris une empreinte de la carte utilisée pour une transaction manuelle.
- 9) La transaction implique le remboursement d'un chèque sans provision.
- 10) Le montant total d'une transaction de ventes n'a pas été autorisé.
- 11) Le reçu de la transaction est illisible.
- 12) Nous avons divisé le montant total de la transaction sur plus d'un reçu sur la même carte afin d'éviter la limite d'autorisation d'achat pour la carte.

*Exemple: Le client a une limite de 200\$ sur sa carte et le total de la facture est 300\$. Nous ne pouvons pas effectuer un achat de 200\$ et par la suite une autre transaction de 100\$ sur la même carte de crédit.*

Cependant, le client peut payer une facture ou un reçu en utilisant différentes méthodes de paiement.

*Exemple: La total de la facture ou reçu du client est 300\$. Le client utilise sa carte Visa pour 100\$, sa carte MasterCard pour 150\$ ainsi que l'argent comptant pour 50\$.*

- 13) Nous n'avons pas obtenu un code d'autorisation.

*Si le terminal indique « refusé », on peut essayer la carte de nouveau pour un montant plus petit en raison de limite de crédit. Par contre, on ne peut PAS continuer la transaction sans code d'autorisation car le message peut aussi indiquer que la carte a été déclarée perdue ou volée.*

## Procédures pour les transactions manuelles:

Le client doit compléter un formulaire d'autorisation et l'envoyer par fax à une de nos succursales accompagné d'une copie de son permis de conduire. Les signatures sur le formulaire d'autorisation et sur le permis de conduire doivent être identiques. N'importe quel montant au-delà de 1000\$ et si nous avons des hésitations au sujet de la personne au téléphone ou le chauffeur, nous les dirigerons vers le site web "Road Links" à un coût au client.

**\*\*\*\*\*Nous sommes responsables pour toutes les transactions que nous complétons.\*\*\*\*\***

**LA COMPAGNIE DE LA CARTE (VISA/MASTERCARD) PEUT IMPOSER DES FRAIS, DES AMENDES OU DES PÉNALITÉS SI LE VOLUME DE REMBOURSEMENT OU LE MONTANT DE TRANSACTIONS FRAUDULEUSES OU FAUSSES CARTES EST EXCESSIF.**

**STAFF INITIALS / INITIALES DU PERSONNEL**