



# Paiement de présence par cartes de crédit

## DIRECTIVE POUR LE TRAITEMENT DES TRANSACTIONS MANUELLES SUITE À DES DÉRANGEMENTS

En principe, les données de cartes ne peuvent être importées dans le terminal qu'à partir de la puce ou de la bande magnétique. En cas de dérangement, le partenaire affilié ne peut accepter la carte de crédit comme moyen de paiement que dans certains cas exceptionnels.

Les présentes règles **ne s'appliquent pas** aux cartes Visa Electron, V PAY, Maestro et UnionPay. En effet, leurs données ne peuvent être importées dans le terminal que par le biais de la puce et/ou de la bande magnétique.

Le partenaire affilié **n'a pas le droit** d'accepter une carte de crédit en l'absence de son titulaire et sans que celle-ci soit présentée. Pour ce faire, il doit avoir conclu un contrat spécifique pour le commerce à distance.

Quand il traite des transactions manuelles, le partenaire affilié est tenu de respecter les directives de Worldline ci-après.

### RISQUES LIÉS AU RÈGLEMENT DES TRANSACTIONS MANUELLES

Le partenaire affilié prend connaissance du fait que les transactions réglées de cette manière incluent des risques et qu'il doit les assumer.

Le partenaire affilié assume alors entièrement le risque de recouvrement de la créance auprès du titulaire de la carte pour la transaction correspondante.



## PROCÉDURE EN CAS DE DÉRANGEMENTS LIÉS À DES DÉFAUTS DE CARTE

Si le dérangement est lié à un endommagement de la carte de crédit, le partenaire affilié est autorisé à saisir manuellement les données de transaction au terminal (fonction « Saisie manuelle des données de la carte au terminal »).

Photocopiez une pièce d'identité officielle appartenant au titulaire de carte et vérifiez si ces données (nom et sexe) correspondent bien à celles de la carte. Le partenaire affilié doit conserver cette photocopie et la remettre à Worldline si celle-ci en fait la demande.

Saisissez manuellement les données de la carte de crédit, conformément au mode d'emploi que vous a donné votre fournisseur de terminaux (fonction « Saisie manuelle des données de la carte au terminal »).

La transaction est autorisée automatiquement.

Faites signer le justificatif établi par le terminal par le titulaire de carte en personne et vérifiez si les données de carte et la signature figurant sur le justificatif correspondent aux données de la carte.

Si ce n'est pas le cas, vous devez annuler immédiatement cet encaissement. Dans une telle situation, privilégiez exceptionnellement un autre moyen de paiement.

## PROCÉDURE EN CAS DE DÉRANGEMENTS LIÉS À DES PROBLÈMES DE TERMINAL

Si le système de décompte électronique ou le terminal du partenaire affilié est affecté par une panne, le partenaire affilié doit faire autoriser l'encaissement par téléphone auprès de Worldline jusqu'au rétablissement de l'exploitation normale du système.

Photocopiez une pièce d'identité officielle appartenant au titulaire de carte et vérifiez si ces données (nom et sexe) correspondent bien à celles de la carte. Le partenaire affilié doit conserver cette photocopie et la remettre à Worldline si celle-ci en fait la demande.

Composez le numéro de téléphone de la centrale d'autorisation (disponible 24 heures sur 24) et suivez les instructions.

Notez le numéro d'autorisation que vous recevez de la centrale d'autorisation.

Saisissez la transaction à votre terminal dès que le dérangement est résolu. Procédez conformément au mode d'emploi de votre terminal de paiement (fonction « Comptabilisation autorisée par téléphone »).

Détruisez les données de transaction saisies manuellement (en particulier le numéro de carte, la date d'échéance, le chiffre de contrôle CVC2, etc.) une fois la transaction achevée avec succès.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

