

# UN DÉBIT CONTESTÉ ? NOS SOMMES À VOS CÔTÉS.

IL PEUT ARRIVER QU'UN TITULAIRE DE CARTE REFUSE DE RECONNAÎTRE OU CONTESTE UNE TRANSACTION. AFIN DE VOUS ÉVITER TOUTE MAUVAISE SURPRISE, AMERICAN EXPRESS MET TOUT EN OEUVRE POUR RÉSOUDRE LE LITIGE À L'AMIABLE. POUR CELA :

1. NOUS EXAMINONS LA RÉCLAMATION SUR BASE DE DOCUMENTS INTERNES OU DES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE TITULAIRE DE LA CARTE ;
2. NOUS VOUS ENVOYONS UNE "DEMANDE D'INFORMATION URGENTE" EN VUE DE RÉSOUDRE LE LITIGE.

## QUE DEVEZ-VOUS FAIRE LORSQUE VOUS RECEVEZ UNE "DEMANDE D'INFORMATION URGENTE"?

### 1. VOUS DEVEZ RÉPONDRE POUR LA DATE INDICUÉE,

dans [un délai de quinze jours](#) à partir de la date d'envoi en utilisant le formulaire de réponse (avec code-barres).

Pour cela, vous pouvez;

- soit faxer votre réponse au +32 (0)2 - 710 61 82.
- soit envoyer votre réponse par voie postale à :  
American Express® - Service Etablissements Affiliés  
Bd. du Souverain 100 - B - 1170 Bruxelles.

N'oubliez pas de conserver la confirmation/preuve d'envoi.

Ajoutez à votre envoi tous les documents pertinents concernant la transaction (par exemple l'ensemble des documents signés par le titulaire de carte).

Une fois la totalité des éléments du dossier en notre possession, nous tentons de résoudre le débit contesté, tant à votre satisfaction qu'à celle de votre client.

**Attention :** à défaut d'une réponse dans les délais impartis, des remboursements intégraux pour non-réponse seront prélevés de votre compte. Veillez donc à répondre dans les délais.

### 2. FOURNISSEZ-NOUS DES DOCUMENTS PERTINENTS

#### [Vous pensez qu'aucun crédit n'est dû au titulaire de la carte ?](#)

Fournissez une explication et des documents l'attestant, par exemple un reçu signé par le titulaire de la carte joint à une copie de la "Demande d'Information Urgente", avec le code-barres nous permettant d'identifier le dossier. Si les documents fournis prouvent que le prélèvement est correct, le titulaire de la carte en sera informé et il sera prié de payer.

#### [Vous souhaitez accorder un crédit partiel ?](#)

Vous devrez alors fournir des explications sur les raisons qui vous ont conduit à n'émettre qu'un crédit partiel.

[Enfin, vous pouvez accorder un crédit intégral](#) ou nous communiquer la date à laquelle le crédit intégral a été octroyé.

TOUJOURS PLUS. POUR VOUS.



## BON À SAVOIR !

La plupart des débits contestés par les titulaires de cartes peuvent être évités en respectant les procédures d'acceptation de cartes et d'autorisation. Votre personnel doit être formé à ces procédures et bien comprendre comment elles fonctionnent.

## QUELLES SONT LES SITUATIONS QUI PEUVENT DONNER LIEU À UN DÉBIT CONTESTÉ ?

### 1. LE TITULAIRE DE LA CARTE NE RECONNAÎT PAS UNE TRANSACTION.

Vérifiez si le nom de votre établissement apparaît bien sur le relevé de compte American Express du plaignant. Vous pouvez le vérifier en appelant notre Service Clientèle au 02 - 676 22 22\*.

### 2. UNE SEULE VENTE EST TRAITÉE PLUSIEURS FOIS.

Lors du passage de la carte dans un terminal de paiement électronique, ne repassez pas la carte tant que le terminal ne vous demande pas de le faire ou tant que le ticket n'est pas sorti. Si le ticket n'est pas disponible, contactez notre Service Technique au 02 - 676 24 75\*.

### 3. LES PROCÉDURES N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉES.

- Assurez-vous que toute **transaction est autorisée** et plus particulièrement pour les commandes à distance (téléphone, courrier, internet,...). Un débit non autorisé pourrait conduire à un débit contesté et ensuite à un remboursement intégral\*\*.
- **Ne divisez jamais un montant** pour éviter de dépasser une limite d'autorisation ou pour passer outre la procédure d'autorisation.
- S'il ne s'agit pas d'une transaction avec lecture de puce et introduction du code PIN, **comparez** toujours la signature avec celle figurant sur la Carte. Des signatures qui ne concordent pas peuvent conduire à des remboursements intégraux.
- N'oubliez pas de conserver pendant 18 mois toutes les preuves de ventes et de frais afin de pouvoir résoudre plus facilement tout problème de débit contesté.
- Si le terminal vous propose d'appeler, effectuez cet appel et contactez-nous au 02-676 24 75\*.

\* A partir du Grand-Duché de Luxembourg, appelez le 26 20 19 21.

\*\* Un remboursement intégral est un débit pour le montant des frais contestés par le titulaire de la carte, qu'American Express® est autorisé à prélever du compte de l'établissement affilié, suite au non-respect des conditions générales d'acceptation de la carte.

TOUJOURS PLUS. POUR VOUS.



# MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR : QUELQUES CONSEILS POUR ÉVITER LES DÉBITS CONTESTÉS

## HÔTELS : CONTESTATIONS EN CAS DE "NO SHOW"

Au moment de la réservation :

- Notez toutes les informations concernant la Carte et la réservation.
- appelez pour demander l'autorisation et signaler l'absence du Titulaire de Carte.
- Informez le titulaire de carte de votre politique en matière d'annulation et s'il annule, attribuez-lui un numéro d'annulation.
- Conservez une copie des infos concernant la réservation, de votre politique d'annulation et le numéro d'annulation.
- Si le titulaire de la carte paie pour le séjour de quelqu'un d'autre, vous devez obtenir son autorisation signée, avec confirmation du nom de la personne autorisée.

## COMMANDES PAR CORRESPONDANCE ET PAR INTERNET

- Assurez-vous que le titulaire de la carte connaît les délais de livraison.
- Informez le titulaire de la carte de votre politique de réexpédition pour les marchandises endommagées ou non souhaitées.
- Insistez pour avoir une preuve de livraison signée à l'adresse de facturation du titulaire de la carte.

## LOCATION DE VOITURES

- Expliquez au titulaire de la carte la politique des frais supplémentaires au moment de la location (retour tardif, frais d'essence, frais pour les dégâts matériels...).
- Si possible, convenez du total final avec le titulaire dès que celui-ci rentre le véhicule.
- En cas de doute, appelez 24h/24, 7j/7 le service Autorisations au 02 - 676 23 23 (26 20 26 22 à partir du Grand-Duché de Luxembourg)

## EN RÈGLE GÉNÉRALE...

Lors de chaque transaction, répartissez les charges séparément et par rubrique afin que le titulaire de la carte puisse bien les comprendre. Ajoutez tous les documents pertinents concernant la transaction (par exemple tous les documents signés par le titulaire...).

Lorsque nous aurons examiné le dossier, nous tenterons de résoudre le débit contesté tant à votre satisfaction qu'à celle de votre client.

En respectant scrupuleusement les procédures indiquées dans le présent guide et dans votre contrat d'affiliation, vous pouvez réduire les possibilités de litiges éventuels.

## PLUS D'INFOS ?

Appelez notre Service Clientèle au 02 - 676 22 22 ou au 26 20 19 21 à partir du Grand Duché de Luxembourg, en prenant soin d'avoir votre numéro d'affiliation à American Express® sous la main.

TOUJOURS PLUS. POUR VOUS.

