



Votre guide de gestion des litiges en ligne

AMERICANEXPRESS.FR/COMMERCE



La gestion des litiges en ligne

Ce guide vous apporte des informations clés sur les litiges, et sur comment gérer vos litiges American Express en ligne. Vous pourrez trouver plus facilement les informations recherchées et serez guidés dans les actions à mener.



Ce guide aborde les points suivants :

Les avantages de la gestion des litiges en ligne	3-4
Connexion et inscription à la gestion des litiges en ligne	5-6
Votre récapitulatif	7
Présentation du tableau récapitulatif des litiges	8
Classement des dossiers du tableau récapitulatif des litiges	9-10
Classement par établissement	11-12
Personnaliser le tableau récapitulatif des litiges	13
Consulter les détails d'un dossier	14
Rechercher, télécharger et imprimer des rapports	15
Effectuer une action	16-19
Répondre à plusieurs litiges à la fois	20
Gérer vos notifications par e-mail	21
Annexe : Prévention de débit compensatoire	22-33

Les avantages de la gestion des litiges en ligne

Grâce à l'outil de gestion des litiges disponible sur le site dédié aux commerçants, vous pouvez gérer les litiges des titulaires de carte et y répondre en toute facilité. Il vous permet de voir tous les litiges ouverts et urgents pour vos établissements, mais aussi de transférer des documents et de répondre en ligne.

Pourquoi résoudre les litiges en ligne ?

La gestion en ligne des litiges vous fait gagner du temps et peut vous aider à éviter les actions compensatoires en cas de non réponse. Voici les avantages de la gestion en ligne des litiges :

Recevez des notifications par e-mail en cas de litiges nouveaux, urgents ou mis à jour.

Consultez tous les litiges en un seul et même emplacement.

Vous pouvez répondre directement en ligne sans avoir besoin d'envoyer de courrier.

Suivez le statut des litiges tout au long du processus.

Les avantages de la gestion des litiges en ligne - suite

Que sont les litiges et les actions compensatoires ?

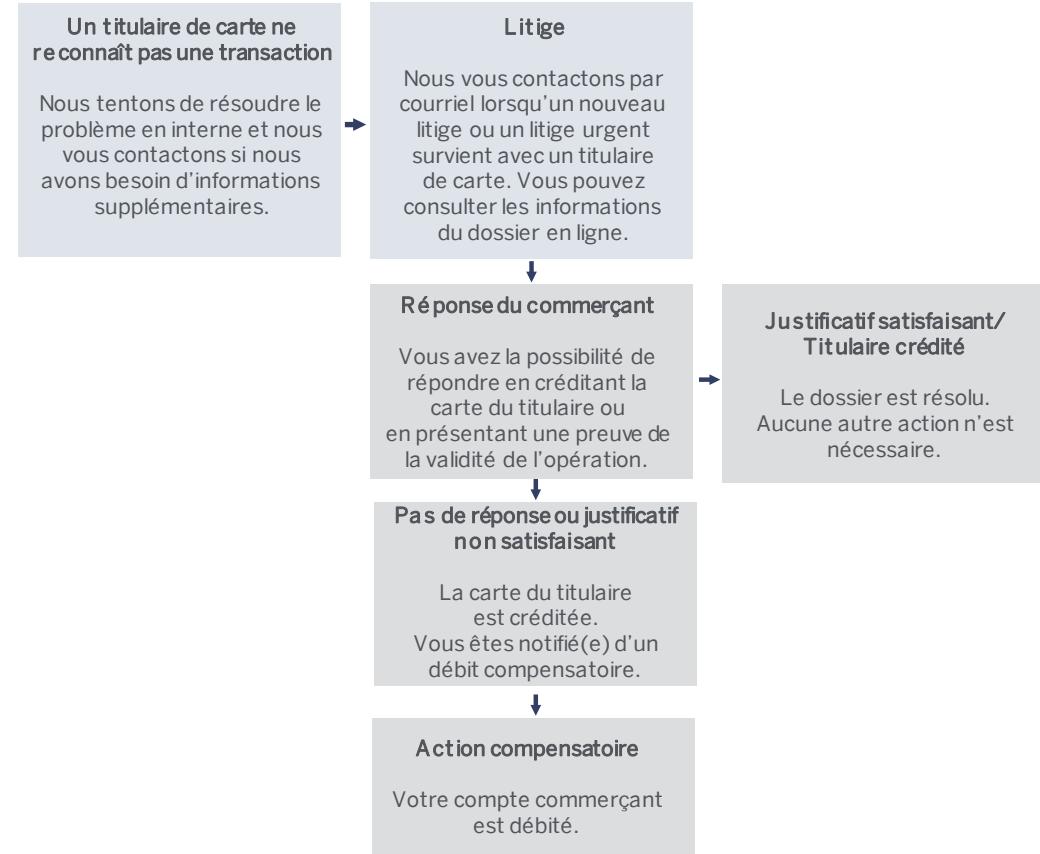
Un litige est ouvert lorsqu'un titulaire de carte prévient American Express qu'il ne reconnaît pas une transaction sur sa carte. La transaction est alors examinée et reçoit un numéro de dossier, qui apparaît ensuite dans votre outil de gestion des litiges en ligne.

Les types de litiges les plus courants sont les suivants :

- Le titulaire de la carte ne se rappelle pas avoir effectué l'achat
- Erreur de facturation
- Annulation d'une transaction ou produit/service non reçu
- Retour

Une fois un litige ouvert, le délai dont vous disposez pour répondre varie selon la catégorie. Vous pouvez prendre connaissance de ce délai en vérifiant la date « reply-by » en ligne. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir des justificatifs valables pour le litige dans les délais impartis, une action compensatoire sera effectuée sur votre compte. Les actions compensatoires sont consultables en ligne au même titre que tous les autres litiges.

Présentation du processus de résolution des litiges



Connexion et inscription à la gestion des litiges en ligne

1. Connexion : rendez-vous sur americanexpress.fr/commerce. Si vous disposez déjà d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour gérer votre compte commerçant en ligne, saisissez vos identifiants puis cliquez sur « Connexion ».

Si vous n'êtes pas encore inscrit en ligne, cliquez sur « **Inscrivez-vous** » et suivez les trois étapes simples pour créer un profil et accéder à votre compte commerçant en ligne.

Inscription aux litiges

Vous ne pourrez gérer vos litiges en ligne qu'une fois inscrit. Pour cela, deux options s'offrent à vous : lors du processus d'inscription et sur la page principale de votre compte. Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre pour chaque méthode. Consultez les étapes pour chaque option à la page suivante :



Connexion et inscription à la gestion des litiges en ligne - suite

2. **Lors de l'inscription :** après avoir suivi les étapes 1 et 2, vous arriverez à l'étape finale, Gérer vos finances. Cochez la case intitulée « Résoudre les litiges » pour vous inscrire à la gestion en ligne de vos litiges.

Vous ne recevrez ainsi plus de courriers de notification de litiges. Les litiges apparaîtront uniquement sur votre compte en ligne, donc pensez à le consulter régulièrement. Vous pouvez également configurer des notifications par e-mail pour vous informer de l'ouverture ou de la mise à jour de litiges. [Voir la page 21.](#)

3. **Sur la page principale de votre compte :** une fois connecté à votre compte (via l'étape 1), vous serez redirigé sur la page principale de votre compte. Si vous n'êtes pas encore inscrit à la gestion des litiges en ligne, un message vous invitera à le faire. Cliquez sur « Activer » et suivez les étapes pour vous inscrire à la gestion des litiges en ligne.

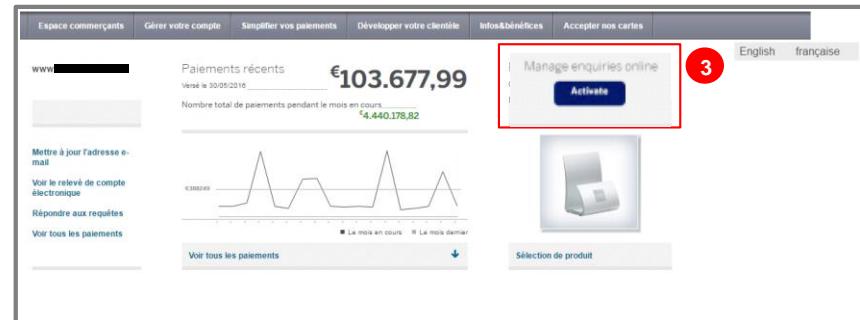
Cliquez sur « Visualiser les paiements », « Résoudre les litiges » ou « Mettre à jour votre compte commerçant » pour continuer.

Visualiser les paiements
En cochant cette case, je confirme vouloir recevoir mes relevés de paiement en ligne et ne plus vouloir recevoir de relevés par écrit. [En savoir plus](#)

Résoudre les litiges
En ACTIVANT ce service, je confirme vouloir gérer les litiges en ligne et ne plus recevoir de notification par écrit concernant les litiges. [En savoir plus](#)

Mettre à jour votre compte commerçant
Mettez à jour les informations de votre compte par exemple, l'adresse, le numéro de téléphone. [En savoir plus](#)

[Annuler](#) [Suivant](#)



Votre récapitulatif

Votre récapitulatif est la première page qui s'affiche lorsque vous arrivez dans la section des litiges sur le site web dédié aux commerçants adhérents. Cette page vous offre un aperçu de toutes vos demandes d'informations¹ et actions compensatoires².

1. **Les filtres** vous permettent de trouver et d'afficher les informations qui vous sont les plus utiles. Vous pouvez appliquer plusieurs filtres et les combiner afin de personnaliser votre tableau récapitulatif des litiges et afficher la quantité d'informations souhaitée. [Voir la page 9.](#)
2. **Les boutons d'action** sont clairement indiqués au-dessus du tableau récapitulatif afin de vous permettre de répondre à tous les litiges rapidement et efficacement. [Voir la page 16.](#)
3. **Le tableau récapitulatif** vous offre une liste de tous les litiges et peut être personnalisé selon vos préférences. [Voir la page 13.](#)
4. **La barre d'outils** vous permet de télécharger, de générer des rapports, de créer un aperçu pour impression, de faire une recherche ou de revenir à la page principale de votre compte à tout moment. [Voir la page 15.](#)
5. **La sélection de la langue** s'effectue simplement en cliquant sur la langue souhaitée.

The screenshot shows the American Express dispute management dashboard. At the top, there are several tabs: 'Espace commerçants', 'Gérer votre compte', 'Simplifier vos paiements', 'Développer votre clientèle', 'Infos&avantages', 'Accepter les litiges', and a language selection dropdown with 'English' and 'Français' options. The main area is a table titled 'PRENDRE DES MESURES' with columns: 'PRENDRE DES MESURES', 'RÉPONDU', 'FERMÉ', and 'AJUSTEMENTS'. The table shows 1 item, 0 responses, 865 closed cases, and 10 adjustments. Below the table, there are three buttons: 'Accepter un remboursement total', 'Répondre', and 'Répondre hors ligne'. The table itself has columns: 'NUMÉRO DE DOSSIER', 'STATUT', 'RÉPONSES AVANT LE', 'JOURS RESTANTS', 'MOTIF ET CODE', 'TYPE DE LITIGE', 'CATÉGORIE DE DOSSIER', and 'MONTANT'. One row in the table is highlighted with a red box and labeled 3. The top right of the table has a 'Page 1 de 1' and 'Aller' button. The top right corner of the dashboard has a red box labeled 4 and a red box labeled 5.

¹ **Demande d'informations** : une demande d'informations concernant un litige a lieu lorsqu'un titulaire de carte contacte American Express au sujet d'une transaction sur son relevé de compte, parce qu'il ne la reconnaît pas, qu'il souhaite avoir plus de renseignements ou qu'il la conteste.

² **Action compensatoire** : une action compensatoire intervient lorsqu'après enquête, nous débitons votre compte du montant de la transaction en litige et créditions le compte du titulaire du même montant. Il est possible que vous fassiez l'objet d'une action compensatoire sans avoir la possibilité de répondre, généralement en cas de soupçons d'une activité frauduleuse.

Présentation du tableau récapitulatif des litiges

Ce tableau présente toutes les transactions contestées.

Le tableau récapitulatif comprend diverses colonnes par défaut, qui contiennent des renseignements clés sur chaque demande d'informations ou action compensatoire. Ces renseignements incluent notamment le numéro de dossier¹, le statut², les réponses estimées³ et le montant⁴.

- Vous pouvez personnaliser** les colonnes affichées ainsi que leur ordre et le niveau de données présenté.
- Des points d'exclamation orange** signalent les litiges urgents auxquels vous devez répondre sous sept jours.
- Le motif et le code** vous aident à déterminer pourquoi le titulaire de la carte a contesté la transaction. Il vous suffit de cliquer sur le motif en bleu sur n'importe quelle ligne pour afficher une description détaillée du motif.
- Utilisez la barre de défilement horizontale** et les flèches pour afficher plus de détails sur chaque dossier.

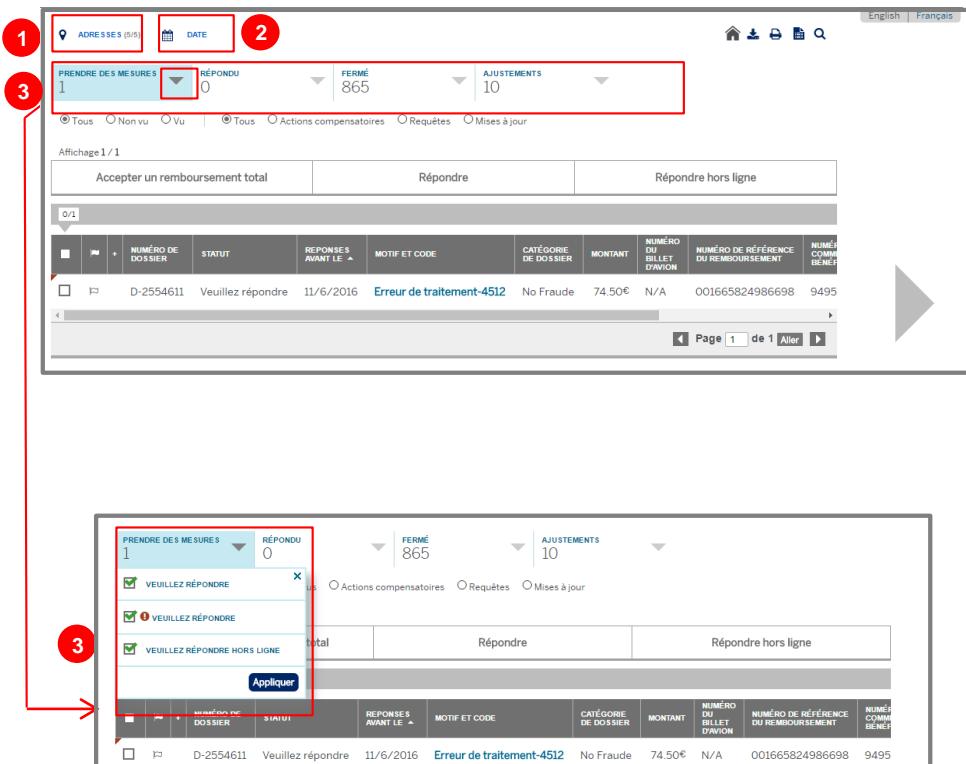
PRENDRE DES MESURES	RÉPONDRE	FERMÉ	AJUSTEMENTS
0	865	10	
<input type="radio"/> Tous <input type="radio"/> Non vu <input type="radio"/> Vu <input type="radio"/> Tous <input type="radio"/> Actions compensatoires <input type="radio"/> Requêtes <input type="radio"/> Mises à jour			
Affichage 1/1			
Accepter un remboursement total	Répondre	Répondre hors ligne	
0/1			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> D-25546	NUMÉRO DE DOSSIER ! 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1098 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1150 1151 1152 1153 1154 1155 1156 1157 1158 1159 1160 1161 1162 1163 1164 1165 1166 1167 1168 1169 1170 1171 1172 1173 1174 1175 1176 1177 1178 1179 1180 1181 1182 1183 1184 1185 1186 1187 1188 1189 1190 1191 1192 1193 1194 1195 1196 1197 1198 1199 1200 1201 1202 1203 1204 1205 1206 1207 1208 1209 1210 1211 1212 1213 1214 1215 1216 1217 1218 1219 1220 1221 1222 1223 1224 1225 1226 1227 1228 1229 1230 1231 1232 1233 1234 1235 1236 1237 1238 1239 <		

Classement des dossiers du tableau récapitulatif des litiges

Vous pouvez filtrer les dossiers du tableau par **établissement**, **date**, **statut** ou **type** en cliquant sur les boutons de filtre correspondants. Le tableau se mettra alors à jour afin d'afficher tous les litiges associés aux filtres sélectionnés.

- 1. Filtrer par site** - Cliquez sur **adresses** afin de filtrer les informations de la page selon vos différents établissements. [Voir la page 11.](#)
- 2. Filtrer par date** - Cliquez sur **date** pour afficher les dossiers d'une période donnée. [Voir la page 12.](#)
- 3. Filtrer par statut** - Vous pouvez filtrer le tableau récapitulatif des litiges en fonction du statut des litiges. Il existe quatre principales options de filtrage : Prendre des mesures¹, Répondu², Fermé³ et Régularisations⁴.

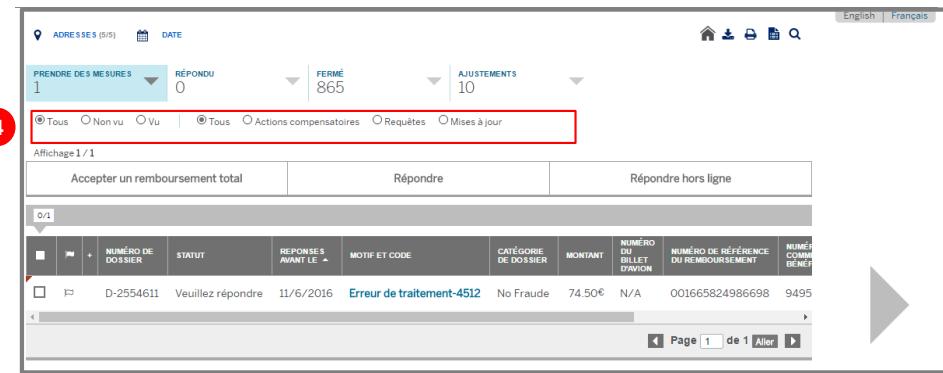
Vous pouvez également afficher des informations plus détaillées sur chaque statut en cliquant sur les flèches correspondantes.



1 Prendre des mesures : dossiers nécessitant votre intervention.
2 Répondu : dossiers auxquels vous avez répondu.
3 Fermé : ce statut correspond à la décision prise pour le dossier ou indique si le dossier a expiré.
4 Régularisations : lorsqu'un dossier est fermé, le statut Régularisations correspond à l'opération de crédit ou de débit effectuée.

Classement des dossiers du tableau récapitulatif des litiges - suite

4. **Filtrer par type** - Le type de litige est l'un des critères les plus utiles pour filtrer les litiges. Vous pouvez choisir de voir vos dossiers « Vu » ou « Non vu » pour trouver facilement les dossiers déjà consultés ou ceux que vous n'avez pas encore ouverts. Vous remarquerez également que tous les dossiers non consultés dans le tableau apparaissent en gras, tandis que les dossiers consultés sont dans une police de caractères standard. Cela vous permet de voir clairement quels sont les dossiers qui demandent votre attention. Vous pouvez également filtrer par « Requêtes » ou « Actions compensatoires ».



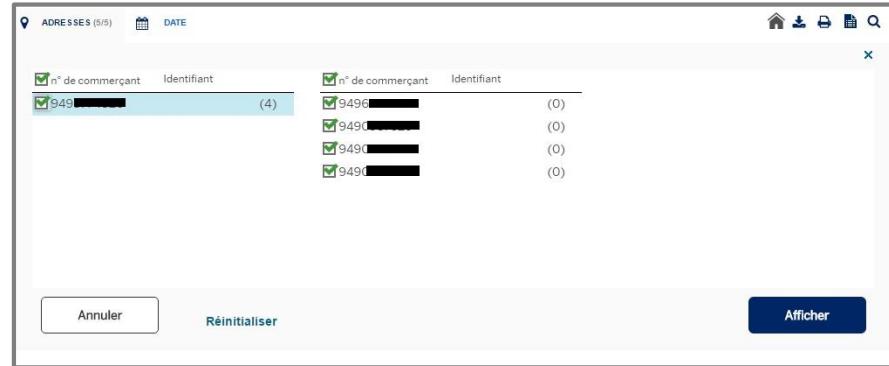
NUMÉRO DE DOSSIER	STATUT	REPONSES AVANT LE	MOTIF ET CODE	CATÉGORIE DE DOSSIER	MONTANT	NUMÉRO DU BILLET D'AVOIR	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE DU REMBOURSEMENT	NUMÉRO COMMUN DÉNOM
D-2554611	Veuillez répondre	11/6/2016	Erreur de traitement-4512	No Fraude	74.50€	N/A	001665824986698	9495

Classement par établissement

En cliquant sur le bouton « **adresses** », vous découvrirez d'autres options de filtrage par établissement. Il s'agit d'une liste de tous les établissements que vous avez déjà enregistrés et configurés auprès d'American Express.

Les sites s'afficheront par ordre hiérarchique. Cochez ou décochez les cases qui se trouvent à côté des établissements que vous souhaitez voir, puis cliquez sur « **Afficher** » pour mettre à jour le tableau récapitulatif des litiges.

Si vous êtes enregistré en tant que compte du siège de niveau supérieur, vous pouvez visualiser tous les lieux subordonnés à ce compte. En revanche, si votre identifiant utilisateur est configuré pour un lieu spécifique, vous ne pouvez visualiser que les informations affichées.

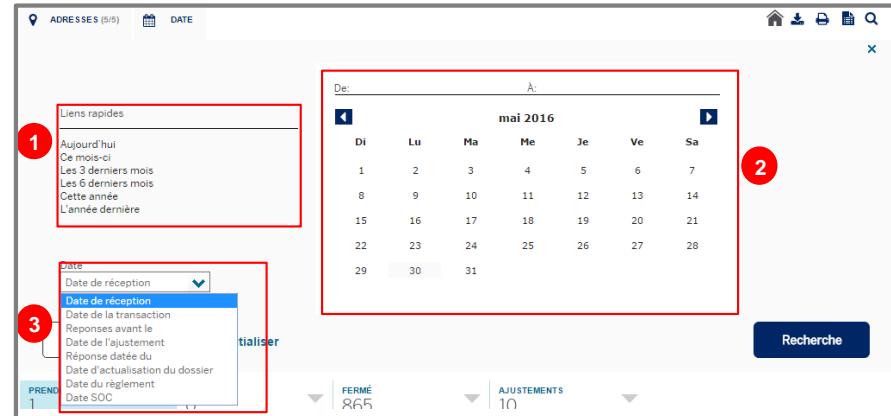


n° de commerçant	Identifiant
949 [REDACTED]	(4)
9496 [REDACTED]	(0)
9490 [REDACTED]	(0)
9490 [REDACTED]	(0)
9490 [REDACTED]	(0)

Classement par date

Cliquez sur le bouton « date » pour faire apparaître plus d'options de filtrage par date.

1. Triez rapidement les dossiers par période prédéfinie telle que « Ce mois-ci », « Les 3 derniers mois », « Les 6 derniers mois », « Cette année » ou « L'année dernière ».
2. Vous pouvez aussi sélectionner une plage de dates personnalisée avec la fonction « from » et « to » dans le calendrier interactif.
3. Filtrez les dossiers par diverses dates de statut, notamment les dates clés telles que « Date de réception » et « Date de transaction ». Vous trouverez la liste complète des options de date et leur signification dans la note de bas de page.



Date de réception : la date à laquelle le litige a été ouvert et ajouté à votre compte.

Date de transaction : la date à laquelle votre entreprise a traité la transaction contestée.

Responses avant le : la date limite à laquelle vous devez répondre à American Express pour veiller à ce que votre réponse soit examinée et prise en compte afin d'éviter une action compensatoire.

Date de l'ajustement : la date à laquelle un ajustement a été déduit de votre compte en raison d'un litige ou d'une action compensatoire.

Réponse datée du : la date à laquelle vous avez répondu à un litige.

Date d'actualisation du dossier : la date à laquelle le dossier a été mis à jour par American Express.

Date du règlement : la date à laquelle American Express vous a réglé la transaction contestée. Tous les paiements étant effectués selon les soumissions, la transaction contestée sera réglée dans le cadre de la soumission dans son ensemble.

Date SOC : la date à laquelle la transaction contestée a été soumise à American Express pour paiement.

Personnaliser le tableau récapitulatif des litiges

De nombreuses informations sur chaque dossier ne s'affichent pas automatiquement dans le tableau récapitulatif des litiges. D'autres colonnes sont accessibles en déplaçant la barre de défilement horizontale vers la droite. Vous pouvez personnaliser le tableau afin d'afficher automatiquement les informations souhaitées.

- 1. Ajouter ou supprimer des colonnes** - Cliquez sur le bouton **[+]** dans l'en-tête du tableau afin de voir toutes les colonnes disponibles. Il est possible que vous deviez défiler à nouveau pour voir le bouton **[+]**. Pour ajouter ou supprimer une colonne dans le tableau, il vous suffit de cocher ou décocher la case correspondante. Vous pouvez réorganiser les colonnes en faisant glisser les intitulés vers le haut ou vers le bas. L'élément tout en haut de la liste correspond à la première colonne qui apparaît dans le tableau, le deuxième à la deuxième colonne, et ainsi de suite. Une fois que vous êtes satisfait de votre sélection, cliquez sur **« appliquer »**.
 - 2. Trier les données dans les colonnes** - Dans de nombreuses colonnes, l'icône en forme de triangle blanc vous permet de trier et d'organiser les données.
 - 3. Ajouter un drapeau** - Vous pouvez ajouter des drapeaux aux litiges retrouver rapidement des dossiers précis ultérieurement. Les différents utilisateurs ont accès au compte, chacun d'entre eux du compte.

Accepter un remboursement total		Répondre		Répondre hors ligne								
1	2	REPOSSES AVANT LE	MOTIF ET CODE	CATEGORIE DE DOSSIER	MONTANT	NUMERO DU BILLET D'AVION	NUMERO DE REFERENCE DU REMBOURSEMENT	NUMERO COMMERCANT BENEFICIE				
1	2	<div style="border: 2px solid red; padding: 10px;"> <p>Tout sélectionner Rétablissement les paramètres par défaut</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <input checked="" type="checkbox"/> Numéro de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Statut <input checked="" type="checkbox"/> Réponses avant le <input type="checkbox"/> Jours restants <input checked="" type="checkbox"/> Motif et Code <input checked="" type="checkbox"/> Type de litige <input checked="" type="checkbox"/> Catégorie de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Montant <input type="checkbox"/> Numéro de référence de l'acquéreur <input type="checkbox"/> Informations complémentaires <input type="checkbox"/> Date de l'ajustement <input type="checkbox"/> Numéro de l'ajustement </td> <td style="vertical-align: top;"> <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du billet d'avion <input type="checkbox"/> Numéro de carte du titulaire <input type="checkbox"/> Numéro de carte de la transaction <input type="checkbox"/> Nom du titulaire de carte <input type="checkbox"/> Date d'actualisation du dossier <input type="checkbox"/> Montant de la transaction <input type="checkbox"/> Date de la transaction <input checked="" type="checkbox"/> Numéro de référence du remboursement <input type="checkbox"/> Montant de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Initiales de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Date de réception <input type="checkbox"/> Montant du litige </td> <td style="vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Montant du premier dépôt <input type="checkbox"/> Code de localisation <input type="checkbox"/> Initiales de la demande de renseignements <input type="checkbox"/> Code de l'action compensatoire souhaité <input type="checkbox"/> Code de séquence du microfilm <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse du bénéficiaire <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant bénéficiaire <input type="checkbox"/> Motif <input type="checkbox"/> Code motif <input checked="" type="checkbox"/> Répondre avant - jours restants <input type="checkbox"/> Résolution <input type="checkbox"/> Code de résolution </td> <td style="vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Réponse datée du <input type="checkbox"/> Code réponse <input type="checkbox"/> Numéro de facture ROC <input type="checkbox"/> Numéro de SE du commerçant <input type="checkbox"/> Numéro de suivi SE <input type="checkbox"/> Montant du règlement <input type="checkbox"/> Date du règlement <input type="checkbox"/> Montant SOC <input type="checkbox"/> Date SOC <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse de l'expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant du Terminal de paiement </td> </tr> </table> <p>Annuler Appliquer</p> </div>							<input checked="" type="checkbox"/> Numéro de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Statut <input checked="" type="checkbox"/> Réponses avant le <input type="checkbox"/> Jours restants <input checked="" type="checkbox"/> Motif et Code <input checked="" type="checkbox"/> Type de litige <input checked="" type="checkbox"/> Catégorie de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Montant <input type="checkbox"/> Numéro de référence de l'acquéreur <input type="checkbox"/> Informations complémentaires <input type="checkbox"/> Date de l'ajustement <input type="checkbox"/> Numéro de l'ajustement	<input checked="" type="checkbox"/> Numéro du billet d'avion <input type="checkbox"/> Numéro de carte du titulaire <input type="checkbox"/> Numéro de carte de la transaction <input type="checkbox"/> Nom du titulaire de carte <input type="checkbox"/> Date d'actualisation du dossier <input type="checkbox"/> Montant de la transaction <input type="checkbox"/> Date de la transaction <input checked="" type="checkbox"/> Numéro de référence du remboursement <input type="checkbox"/> Montant de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Initiales de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Date de réception <input type="checkbox"/> Montant du litige	<input type="checkbox"/> Montant du premier dépôt <input type="checkbox"/> Code de localisation <input type="checkbox"/> Initiales de la demande de renseignements <input type="checkbox"/> Code de l'action compensatoire souhaité <input type="checkbox"/> Code de séquence du microfilm <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse du bénéficiaire <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant bénéficiaire <input type="checkbox"/> Motif <input type="checkbox"/> Code motif <input checked="" type="checkbox"/> Répondre avant - jours restants <input type="checkbox"/> Résolution <input type="checkbox"/> Code de résolution	<input type="checkbox"/> Réponse datée du <input type="checkbox"/> Code réponse <input type="checkbox"/> Numéro de facture ROC <input type="checkbox"/> Numéro de SE du commerçant <input type="checkbox"/> Numéro de suivi SE <input type="checkbox"/> Montant du règlement <input type="checkbox"/> Date du règlement <input type="checkbox"/> Montant SOC <input type="checkbox"/> Date SOC <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse de l'expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant du Terminal de paiement
<input checked="" type="checkbox"/> Numéro de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Statut <input checked="" type="checkbox"/> Réponses avant le <input type="checkbox"/> Jours restants <input checked="" type="checkbox"/> Motif et Code <input checked="" type="checkbox"/> Type de litige <input checked="" type="checkbox"/> Catégorie de dossier <input checked="" type="checkbox"/> Montant <input type="checkbox"/> Numéro de référence de l'acquéreur <input type="checkbox"/> Informations complémentaires <input type="checkbox"/> Date de l'ajustement <input type="checkbox"/> Numéro de l'ajustement	<input checked="" type="checkbox"/> Numéro du billet d'avion <input type="checkbox"/> Numéro de carte du titulaire <input type="checkbox"/> Numéro de carte de la transaction <input type="checkbox"/> Nom du titulaire de carte <input type="checkbox"/> Date d'actualisation du dossier <input type="checkbox"/> Montant de la transaction <input type="checkbox"/> Date de la transaction <input checked="" type="checkbox"/> Numéro de référence du remboursement <input type="checkbox"/> Montant de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Initiales de l'action compensatoire <input type="checkbox"/> Date de réception <input type="checkbox"/> Montant du litige	<input type="checkbox"/> Montant du premier dépôt <input type="checkbox"/> Code de localisation <input type="checkbox"/> Initiales de la demande de renseignements <input type="checkbox"/> Code de l'action compensatoire souhaité <input type="checkbox"/> Code de séquence du microfilm <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse du bénéficiaire <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant bénéficiaire <input type="checkbox"/> Motif <input type="checkbox"/> Code motif <input checked="" type="checkbox"/> Répondre avant - jours restants <input type="checkbox"/> Résolution <input type="checkbox"/> Code de résolution	<input type="checkbox"/> Réponse datée du <input type="checkbox"/> Code réponse <input type="checkbox"/> Numéro de facture ROC <input type="checkbox"/> Numéro de SE du commerçant <input type="checkbox"/> Numéro de suivi SE <input type="checkbox"/> Montant du règlement <input type="checkbox"/> Date du règlement <input type="checkbox"/> Montant SOC <input type="checkbox"/> Date SOC <input checked="" type="checkbox"/> Numéro du commerçant expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant de l'adresse de l'expéditeur <input type="checkbox"/> Identifiant du Terminal de paiement									

Consulter les détails d'un dossier

Pour consulter l'ensemble des détails et l'historique d'un litige, cliquez sur un litige dans le tableau. Cela activera la vue détaillée, qui inclut notamment plusieurs niveaux de détails et d'éléments de l'historique.

- Revenez au récapitulatif** à tout moment en cliquant sur le bouton [X] pour fermer la vue détaillée.
- Détails du litige** inclut le montant du litige, le nom du titulaire de la carte, son numéro d'adhérent, le numéro de suivi et un code de motif qui vous permet d'accéder aux informations clés en un clic. Cliquez sur « **more** » pour accéder à une autre liste de détails tels que la date de la transaction et le lieu de retour.
- Les actions que vous pouvez effectuer** afin de résoudre le litige le plus rapidement et équitablement possible. Vous pouvez répondre au dossier ouvert en cliquant sur l'une des trois options de réponse disponibles.
- Les étapes suivantes** vous expliquent ce qu'il se passera ensuite et comment procéder afin de résoudre et clore le dossier.
- L'historique du litige** présente une chronologie des événements du litige.
- Tout afficher** vous permet d'afficher tous les détails des éventuelles réponses enregistrées pour le dossier, y compris les commentaires et les justificatifs.

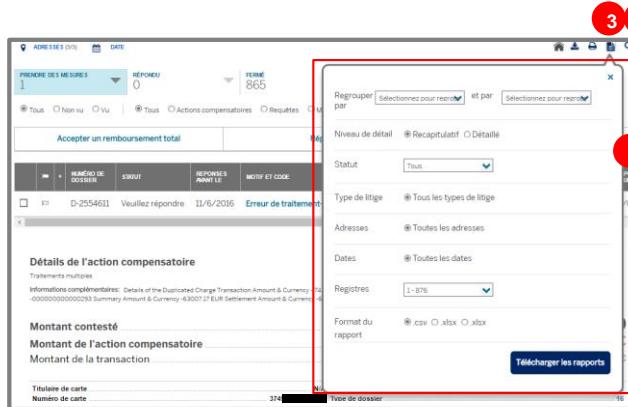
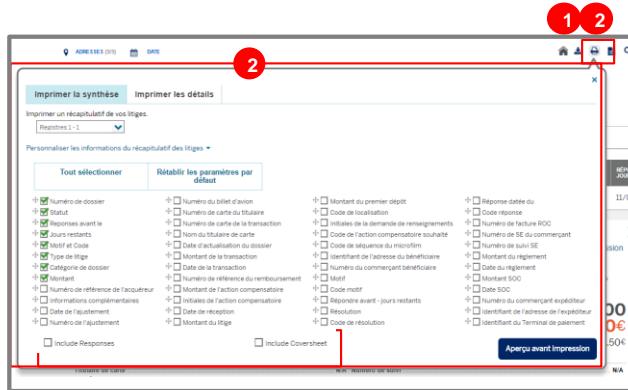
The screenshot shows a detailed dispute view with the following elements:

- Header:** Accepter un remboursement total, Répondre, Répondre hors ligne.
- Tableau (Table):** Headers: NUMERO DE DOSSIER, STATUT, REPONSES AVANT LE, MOTIF ET CODE, CATEGORIE DE DOSSIER, MONTANT, NUMERO DU CHARGEMENT D'AVON, NUMERO DE REFERENCE DU REMBOURSEMENT, NUMERO DU CHARGEMENT BENEFAIRE, REPONSE AVANT JOURS RESTANTS, NUMERO DE DOSSIER ENVOYEUR. Data: D-2554611, Veuillez répondre, 11/6/2016, Erreur de traitement-4512, Non Fraude, 74.50€, N/A, 001665824986698, 945, 11/06/2016-12, 9495.
- Section 1 (Top right):** Aperçu avant impression (Preview before printing) with a red circle and a close button.
- Section 2 (Top left):** Détails de l'action compensatoire (Details of the compensatory action) with a red circle.
- Section 3 (Middle left):** Action possible (Action possible) with a red circle.
- Section 4 (Middle right):** Etapes suivantes (Next steps) with a red circle.
- Section 5 (Bottom left):** Historique (History) with a red circle.
- Section 6 (Bottom right):** Tout afficher (Show all) with a red circle.

Rechercher, télécharger et imprimer des rapports

La barre d'outils en haut de la page vous permet de rechercher, de créer un aperçu pour impression, de télécharger ou de créer un rapport rapidement et sur n'importe quelle page.

- 1. Télécharger.** Le bouton de téléchargement vous permet de créer un fichier .CSV, .XLS ou .XLSX contenant jusqu'à 10 000 dossiers. Tous les 30 points de données sont disponibles dans des colonnes individuelles, pour vous permettre de trier et filtrer facilement les données dans Excel. Les en-têtes de colonnes du fichier sont identiques à ceux du site afin d'assurer une expérience cohérente en ligne et hors ligne.
- 2. L'aperçu avant impression** vous permet d'afficher les dossiers dans un format facilement imprimable. Vous pouvez imprimer un récapitulatif ou toutes les informations détaillées. Si vous choisissez d'imprimer le récapitulatif, vous pouvez ajouter jusqu'à huit colonnes. Si vous choisissez toutes les informations détaillées, vous pouvez imprimer simultanément les détails de 20 dossiers. Choisissez les litiges à imprimer. Vous pouvez personnaliser les informations détaillées et inclure les réponses, ainsi qu'une page de couverture.
- 3. Rapport** L'outil de création de rapports vous permet de télécharger un rapport personnalisé au format .CSV, .XLS ou .XLSX basé sur les filtres de données, de lieu et de date adaptés à vos besoins. Sélectionnez le mode de tri des informations (date, lieu, etc.) en utilisant le menu « Grouper par ».
- 4. Rechercher.** Vous pouvez rechercher des dossiers selon divers champs, tels que le montant du litige ou le numéro de dossier, parmi tous les dossiers ou en les filtrant par date et par établissement. Cela vous permet de trouver les dossiers et les informations souhaitées rapidement et facilement. Si vous souhaitez faire une recherche sur une période donnée, vous devez utiliser la fonctionnalité de date en haut de la page avant d'ouvrir l'outil de recherche.



Effectuer une action

Dans le récapitulatif ou la vue détaillée, vous disposez de trois options pour répondre à un litige : « **Accepter un remboursement total** », « **Répondre** » ou « **Répondre hors ligne** ».

- 1. Accepter un remboursement total** - Sélectionnez cette option pour rembourser intégralement le titulaire de la carte du montant du litige. Vous pouvez décider de rembourser vous-même le titulaire de la carte via votre entreprise ou laisser American Express s'en charger. Si American Express rembourse le titulaire de la carte pour vous, une action compensatoire sera alors déduite de vos soumissions.
- 2. Répondre** - Sélectionnez cette option si vous contestez le litige ou si vous souhaitez uniquement rembourser une partie du montant concerné. Cette option concerne uniquement les réponses en ligne.
- 3. Répondre hors ligne** - Si vous contestez le litige, mais que vous souhaitez répondre hors ligne plutôt que d'envoyer une réponse en ligne, cliquez sur « respond offline » pour créer un modèle de fax ou de courrier à télécharger et imprimer. Une fois que vous répondez hors ligne, vous ne pouvez plus suivre le litige en ligne.

1. Accepter un remboursement total

2. Répondre

3. Répondre hors ligne

Répondre

Accepter un remboursement total

Répondre

Répondre hors ligne

Repondez signifie que vous n'êtes pas d'accord avec le montant ou la nature des documents justificatifs à cette fin. Vous pouvez également choisir de soumettre un remboursement partiel au titulaire de la carte ci-dessous.

Selectionnez un commentaire

Commentaires supplémentaires

0/1500

Ajouter des pièces jointes

Pour les deux transactions en cours, veuillez fournir en deux exemplaires :

Je reçois ou je facture détaillant justifiant la transaction, compris (le cas échéant) :

- Signature lisible pour les transactions avec signature électronique
- Facture d'hôtel avec le détail de tous les frais supplémentaires

Tout afficher

Ajoutez des reçus, documents détaillés et tout autre signe pour venir appuyer cette opération.

Les pièces jointes doivent être :

- au format JPEG, TIFF, DOC ou DOCX ou PDF
- de moins de 300 KB
- en noir et blanc
- Lors d'une réponse à un seul dossier : Pas plus de 5 fichiers par dossier. Lors d'une réponse à plusieurs dossiers : Pas plus de 20 fichiers par réponse.

Ajouter des étiquettes/onglets

Joindre des fichiers

Annuler

Saisissez les initiales pour vérifier cette information

Envoyer

Effectuer une action - suite

4. Vous pouvez contester l'intégralité du montant (auquel cas, vous devez sélectionner 0 € ou 0 % dans le champ pour indiquer que vous ne souhaitez pas rembourser le montant, même en partie) ou saisir le montant que vous êtes disposé à rembourser. Une fois le champ du montant rempli, vous aurez la possibilité de sélectionner un motif prédéfini et/ou d'ajouter des commentaires à partir des menus déroulants. Vous devez sélectionner un code de motif avant de pouvoir envoyer votre réponse.
5. Utilisez cette zone de texte pour ajouter un nouveau commentaire unique (par opposition à un commentaire enregistré précédemment). Vous devez inclure un commentaire pour chaque réponse, soit en en ajoutant un nouveau, soit en sélectionnant un commentaire préenregistré.
6. Ajoutez des balises (par exemple des numéros de suivi) à votre réponse pour vous permettre de suivre le dossier et de retrouver facilement cette réponse.
7. Le guide des pièces justificatives vous aidera à identifier les meilleurs documents à utiliser pour chaque dossier afin de soumettre votre réponse correctement. Cliquez sur « Tout afficher » pour afficher plus de détails sur les types de justificatifs nécessaires pour le dossier.

Accepter un remboursement total

Répondre

Répondre hors ligne

Répondre signifie que vous êtes pas d'accord avec le litige. Veuillez soumettre les documents justificatifs à cet effet. Vous pouvez également choisir de soumettre un remboursement partiel ou titulaire de la carte ci-dessous.

4 Selectionnez un commentaire

5 Commentaires supplémentaires

6 Ajouter des étiquettes/onglets

7 Ajouter des pièces jointes

Annuler

Saisissez les initiales pour vérifier cette information

Envoyer

Effectuer une action - suite

8. Des justificatifs supplémentaires pour étayer votre dossier (par exemple, des reçus) peuvent être ajoutés à l'aide du lien « **Joindre des fichiers** », qui vous emmènera directement à l'écran de réponse. Veuillez à bien vérifier les formats de fichier acceptés et la taille maximale indiqués sur la page. S'ils ne sont pas respectés, la pièce jointe ne sera pas chargée et votre réponse ne pourra pas être traitée correctement.
9. Signez électroniquement avec vos initiales afin de confirmer les informations. Une fois que votre réponse est prête à être envoyée, cliquez sur « **Envoyer** ».

Accepter un remboursement total Répondre Répondre hors ligne

Répondre

Reponde signifie que vous n'êtes pas d'accord avec le litige. Veuillez soumettre les documents justificatifs à cet effet. Vous pouvez également choisir de soumettre un remboursement partiel au stade de la carte ci-dessous.

Selectionnez un commentaire

Commentaires supplémentaires

0/1500

Ajouter des pièces jointes

Pour les deux demandes en question, veuillez fournir en deux exemplaires :

- Un reçu ou la facture détaillée justifiant la demande (en format PDF ou DOCX) :
- Signature lisible pour la facture (avec signature obligatoire)
- Facture d'hôtel avec le détail de tous les frais supplémentaires

Tout effacer

Ajoutez des reçus, documents détaillés et contrats signés pour venir appuyer cette demande.

Les pièces jointes doivent être :

- au format JPEG, TIFF, DOC/DOCX ou PDF
- de moins de 300 Mo
- en noir et blanc
- Lors d'une réponse à un seul dossier : Pas plus de 5 fichiers par dossier. Lors d'une réponse à plusieurs dossiers : Pas plus de 20 fichiers par réponse.

• Ajouter des étiquettes/onglets : Inscrez le numéro de suivi et le numéro de référence

8

9

Annuler

Joindre des fichiers

Saisissez les initiales pour vérifier cette information

Envoyer

Accepter un remboursement total Répondre Répondre hors ligne

Nous vous remercions d'avoir envoyé votre réponse.

9

Cliquez ici pour afficher les litiges traités

D-0

NUMÉRO DE DOSSIER	STATUT	RÉPONSE AVANT LE	MOTIF ET CODE	CATEGORIE DE DOSSIER	MONTANT	NUMÉRO DU DOCUMENT D'AVANT	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE DU REMBOURSEMENT	NUMÉRO EN COURS DE BÉNÉFICIAIRE
D-2554611	Réponse reçue	11/6/2016	Erreur de traitement-4512	No Fraude	74.50€	N/A	001665824986698	949

Effectuer une action - suite

10. Une liste de toutes les pièces jointes dont le transfert a échoué apparaîtra sous forme de notification orange sur la page principale de votre compte. Vous pourrez ainsi voir quels sont les dossiers pour lesquels vous devez ajouter un nouveau fichier. Les échecs de téléchargement apparaîtront dans le sommaire et dans la page détaillée du litige, désignés par un trombone rouge.

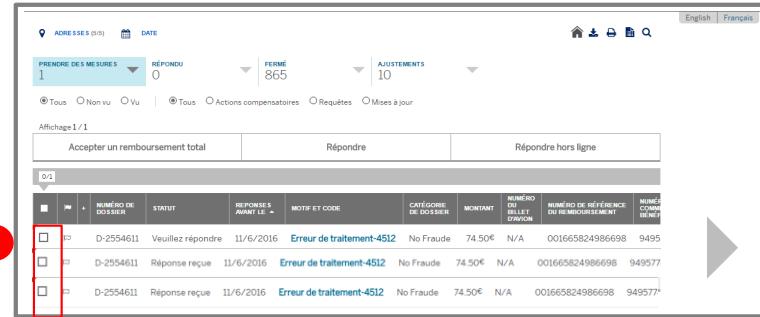
Sachez que le chargement d'une pièce jointe peut prendre jusqu'à sept jours après l'envoi de votre réponse. Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos litiges en ligne afin de vous tenir informé de toutes les mises à jour, notamment pour vérifier que les justificatifs que vous avez chargés ont bien été envoyés.



Répondre à plusieurs litiges à la fois

Au lieu de répondre à de plusieurs dossiers individuellement, vous pouvez gagner du temps en effectuant des remboursements en intégralité ou en envoyant une réponse groupée pour 20 litiges maximum à la fois. En cas de réponse groupée, vous devez utiliser le même code de motif et le même commentaire sur l'écran de réponse : il est impossible de personnaliser ces informations pour chaque dossier.

1. Cochez les cases à côté de tous les dossiers que vous souhaitez inclure. Vous pouvez ensuite accepter un remboursement intégral en cliquant sur « **Accepter un remboursement total** » ou répondre en cliquant sur « **Répondre** » pour tous les dossiers à la fois.
2. Sur la page de réponse, cliquez sur « **joindre des fichiers** » pour voir une liste des dossiers sélectionnés. Vous remarquerez qu'il y a une ligne pour chaque dossier. Cela vous permet de transférer une pièce jointe pour tous ces dossiers. Vous pouvez répéter l'opération s'il y a plusieurs pièces jointes. Tous les fichiers chargés seront ensuite joints à la réponse et envoyés en une seule fois.
3. Signez électroniquement avec vos initiales afin de confirmer les informations. Une fois que votre réponse est prête, cliquez sur « **Envoyer** ». Tous les dossiers sélectionnés seront alors traités en groupe.

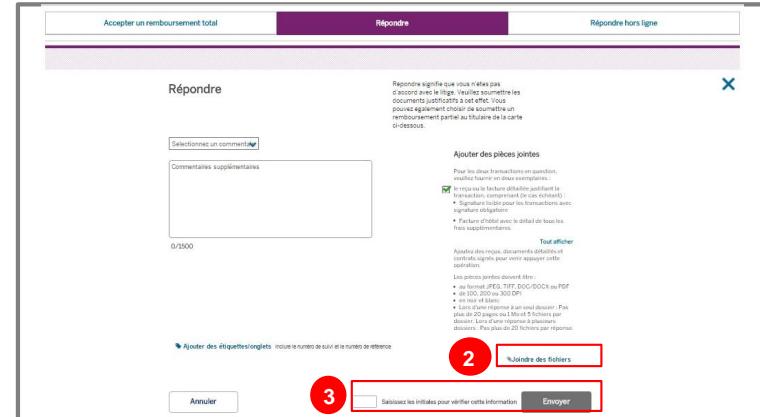


PRENDRE DES MESURES 1 RÉPONDU 0 FERME 865 AJUSTEMENTS 10

①

Accepter un remboursement total Répondre Répondre hors ligne

NUMÉRO DE LITIGE	STATUT	RÉPONSES AUPRÈS DE	MOTIF ET CODE	CATÉGORIE DE LITIGE	MONTANT	NUMÉRO DU DOCUMENT D'AVOIR	NUMÉRO DE RÉFÉRENCE	NUMÉRO COMPTE
D-2554611	Veuillez répondre	11/6/2016	Erreur de traitement-4512	No Fraude	74,50€	N/A	001665824986698	949577
D-2554611	Réponse reçue	11/6/2016	Erreur de traitement-4512	No Fraude	74,50€	N/A	001665824986698	949577
D-2554611	Réponse reçue	11/6/2016	Erreur de traitement-4512	No Fraude	74,50€	N/A	001665824986698	949577



Accepter un remboursement total Répondre Répondre hors ligne

Répondre

Réponse à gérer que vous n'avez pas d'accord avec le litige. Veuillez soumettre les documents justificatifs à cet effet. Nous pouvons également choisir de bloquer ce remboursement partiel au niveau de la carte ci-dessous.

Selectionnez un commentaire

Commentaires supplémentaires

Ajouter des pièces jointes

Pour les deux formations en question, nous pouvons joindre les documents suivants :

• Je joins ou la facture détaillée pour cette transaction, comprenant le cas échéant :
- La facture détaillée pour les formations avec signature obligatoire
• Facture détaillée avec le détail de tous les frais supplémentaires

Tout afficher

Annuler des reçus, documents détaillés et contacter le service client pour cette opération.

Les pièces jointes doivent être :

- Un fichier (PDF, TTF, DOCX ou PDF)
- De 200, 200 à 300 DPI
- Lors d'une réponse à un seul dossier : Pas plus de 100 Mo
- Lors d'une réponse à plusieurs dossiers : Pas plus de 10 Mo par dossier

• Ajouter des étiquettes/onglets : inclure le numéro de suivi et le numéro de référence

2 Ajouter des fichiers

3 Envoyer

Annuler

Saisissez les intitulés pour vérifier cette information.

Gérer vos notifications par e-mail

En plus de gérer les litiges en ligne, vous pouvez configurer diverses notifications par e-mail. Ces notifications vous informent que le titulaire d'une carte a ouvert un litige, qu'un litige a été mis à jour ou que la date limite pour répondre à des litiges approche.

1. Rendez-vous sur votre profil pour gérer le type de notifications de litiges que vous souhaitez recevoir. Vous pouvez y accéder depuis la page principale de votre compte, qui s'affiche lorsque vous vous connectez sur le site réservé aux commerçants adhérents. Une fois sur votre profil, sélectionnez **Notification**. Cet espace vous permet de sélectionner les types de notifications que vous souhaitez recevoir ou de les désactiver. Il y a quatre types de notifications par e-mail que vous pouvez activer : les nouvelles demandes d'informations, les nouvelles actions compensatoires, les mises à jour de dossiers et les dossiers urgents (auxquels vous devez répondre sous sept jours). Sur votre profil, vous pouvez aussi définir une adresse e-mail spéciale pour les notifications liées aux litiges, ou même ajouter l'adresse d'une liste de distribution pour que les e-mails concernant les litiges soient envoyés à plusieurs collaborateurs de votre entreprise.
2. Les notifications par e-mail vous permettent d'identifier rapidement les dossiers spécifiques qui demandent votre attention grâce à un résumé des détails des dossiers inclus directement dans l'e-mail. Vous pouvez ainsi facilement trouver les dossiers concernés et y répondre.

The image contains two screenshots of the American Express dispute management platform. The top screenshot shows the 'NOTIFICATIONS' section of the user profile. A red box highlights the 'NOTIFICATIONS' tab, and a red circle with the number '1' is placed on the tab. Another red box highlights the 'Nouvelles enquêtes' (New inquiries) and 'Nouveau débit compensatoire' (New compensatory debit) sections, with a red circle with '1' on the first item. The bottom screenshot shows an email notification titled 'Vous avez reçu une nouvelle requête. Voir le détail.' (You have received a new request. See detail.) A red box highlights the table of new requests, and a red circle with '2' is placed on the table. The table has columns: Numéro de dossier, Numéro du commerçant, Répondre avant, Type de litige, Motif, Montant du remboursement, and Montant contesté. Below the table, it says 'Et 10000 supplémentaires...' (And 10000 more...). Instructions at the bottom advise users to log in to the platform and follow steps to respond to the request.

Prévention de débit compensatoire : Prévention de débit compensatoire à la réception de contestations

Le tableau fournit des informations supplémentaires sur les types de contestations que les titulaires de carte peuvent soulever et les documents associés exigés par American Express pour les résoudre.

Les exemples de documents fournis correspondent au niveau de soutien minimum suggéré. S'il existe d'autres preuves pour un dossier individuel, veuillez joindre autant de pièces justificatives que possible pour faciliter la résolution de la contestation.

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Justificatif de l'action compensatoire	Justificatif requis pour valider la réclamation du titulaire de carte comme par exemple : crédit non reçu, duplicita de facturation, marchandises non reçues, règlement par un autre mode de paiement.	<ol style="list-style-type: none">1. Reçu ou facture détaillé(e) avec une signature/autorisation lisible justifiant la transaction2. La preuve que le titulaire de carte a consenti à la transaction/a effectué l'enregistrement ou la réservation et en a reçu confirmation3. Le nom du site web/URL/Description du produit/Adresse IP/Politique d'annulation4. La preuve signée de l'expédition et de la livraison avec l'adresse et la date de livraison.
ISO 6003		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Requête légale ou analyse de la fraude	Le titulaire de carte a informé American Express qu'il pense que la transaction est frauduleuse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reçu ou facture détaillé(e) avec une signature/ autorisation lisible justifiant la transaction 2. La preuve que le titulaire de carte a consenti à la transaction/a effectué l'enregistrement ou la réservation et en a reçu confirmation 3. Le nom du site web/URL/Description du produit/Adresse IP/Politique d'annulation 4. La preuve signée de l'expédition et de la livraison avec l'adresse et la date de livraison.
ISO 6006		
Copie signée des requêtes du Titulaire de Carte	Le titulaire de carte demande des documents justificatifs contenant son autorisation pour ses dossiers personnels.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reçu ou facture détaillé(e) avec une signature/ autorisation lisible 2. La preuve signée de l'expédition et/ou de la livraison avec l'adresse et la date de livraison 3. Un contrat d'adhésion signé indiquant la date d'expiration et la politique de renouvellement.
ISO 6008		
Demande de copie des justificatifs	Les documents justificatif d'un litige traité ne sont pas lisibles, ne sont pas en lien avec le titulaire de carte/litige concerné ou n'ont pas été reçus en intégralité.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veuillez renvoyer des documents clarifiés pour répondre aux exigences du litige.
ISO 6013		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Le Titulaire de Carte ne reconnaît pas la transaction ou le montant de la transaction	Le titulaire de carte ne reconnaît pas une transaction sur son relevé et demande d'autres documents et/ou informations.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reçu ou facture détaillé(e) avec une signature/ autorisation lisible justifiant la transaction 2. La preuve que le titulaire de carte a consenti à la transaction/a effectué l'enregistrement ou la réservation et en a reçu confirmation 3. Le nom du site web/URL/Description du produit/Adresse IP/Politique d'annulation 4. La preuve signée de l'expédition et de la livraison avec l'adresse et la date de livraison.
ISO 6014		
Besoins du Titulaire de Carte pour ses dossiers personnels	Le titulaire de carte demande des documents justificatifs d'une opération particulière sur ses dossiers.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reçu ou facture détaillé(e) avec une signature/ autorisation lisible 2. La preuve signée de l'expédition et/ou de la livraison avec l'adresse et la date de livraison 3. Un contrat d'adhésion signé indiquant la date d'expiration et la politique de renouvellement.
ISO 6016		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Montant de la transaction ou numéro de compte présenté incorrect	Le titulaire de carte a indiqué que des opérations ont été soumises de manière incorrecte en ayant été modifiées après son autorisation ou soumises avec un numéro de carte ou un montant incorrect.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve qu'une opération de crédit corrective a déjà été émise 2. La preuve que le montant de la transaction n'était pas erroné ou n'a pas été modifié 3. Un justificatif détaillé pour tout montant modifié et prouvant qu'il a été approuvé par le titulaire de carte.
ISO 4507		
Traitements multiples	Une opération a été soumise de manière incorrecte plus d'une fois au compte du titulaire de carte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. Documents détaillés qui relient le titulaire de carte à chaque opération émise et prouvent la validité de toutes les transactions.
ISO 4512		
Crédit non présenté	Le titulaire de carte a indiqué qu'une opération de crédit n'a pas été effectuée sur son compte pour : des marchandises/services annulés, un acompte/paiement anticipé ou une réservation sans présentation.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. Une copie de votre politique d'annulation et une déclaration indiquant pourquoi l'annulation n'est pas conforme à votre politique 3. Une copie du justificatif signé, documents détaillés et une preuve réfutant l'affirmation du titulaire de carte ou qu'il a fourni une preuve erronée ou inexacte.
ISO 4513		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Réglé par d'autres moyens	Le titulaire de carte a indiqué qu'un règlement pour l'opération contestée a déjà été effectué directement auprès de votre entreprise par un autre moyen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que le règlement du titulaire de carte n'était pas lié à la transaction contestée.
ISO 4515		
Demande d'informations non satisfaite	American Express a demandé des documents justifiant un litige soulevé par le titulaire de carte, mais n'a reçu aucune réponse de la part du commerçant.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve qu'une réponse a été fournie à la demande initiale.
ISO 4516		
Demande d'informations illisible/incomplète	Les documents justificatifs reçus du commerçant pour une demande du titulaire de carte n'étaient pas clairs, pas complets ou ne reliaient pas l'opération au titulaire de carte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. Documents détaillés qui sont clairs, complets et qui relient directement le titulaire de carte à la transaction 3. La preuve que les documents ont été envoyés et reçus par American Express à la date de réponse limite est définie dans la lettre de demande concernant le litige.
ISO 4517		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Autorisation non valide	Une opération a été soumise pour règlement, dans laquelle le code d'approbation a expiré, l'autorisation a été rejetée ou une autorisation unique pour le montant intégral de l'opération n'a pas été obtenu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve qu'une transaction valide a été autorisée 2. La preuve que l'autorisation a été obtenue à la date de transaction pour la même transaction pour un montant inférieur 3. la preuve qu'une transaction corrective a déjà été effectuée en compensation directe de la transaction contestée 4. La preuve qu'une autorisation unique pour le montant intégral de la transaction a été obtenue à la date de la transaction 5. Si l'opération a été soumise avec un code de validation à durée limitée : La date correcte de la transaction dans la limite de 7 jours.
ISO 4521		
N° de compte du Titulaire de Carte non attribué	Le numéro de carte fourni n'était pas valide et American Express n'a pas pu affecter l'opération au bon compte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve qu'une carte avec le numéro de compte contesté a été utilisée sur le terminal du point de vente, avec une copie du ticket imprimé ou une copie du reçu, ayant lu le numéro de compte de la carte sur la bande magnétique ou la puce.
ISO 4523		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Empreinte manquante	La carte n'a pas été présentée au moment de la transaction.	<ul style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que la carte a été présentée au moment de la transaction à l'aide d'un reçu ou d'une capture de la bande magnétique.
ISO 4527		
Différence de devise	Le titulaire de carte a indiqué que l'opération est dans une autre devise que celle initialement convenue.	<ul style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que le titulaire de carte a accepté que l'opération soit effectuée dans la devise.
ISO 4530		
Opérations de paiements multiples	Le titulaire de carte a indiqué, malgré des opérations antérieures avec vous, qu'il conteste cette opération.	<ul style="list-style-type: none"> 1. La preuve que toutes les transactions sont valides 2. La preuve que vous avez déjà retourné le montant contesté au titulaire de carte.
ISO 4534		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Présentation tardive	Une opération a été soumise pour règlement en dehors du délai établi dans l'accord que nous avons conclu avec votre entreprise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que la transaction a été soumise dans les délais impartis 2. La preuve que vous avez déjà retourné le montant contesté au titulaire de carte.
Transaction virtuelle	Le titulaire de carte réfute avoir participé à une transaction effectuée par mail, téléphone ou Internet auprès de votre entreprise et notre enquête confirme que la transaction est issue d'une utilisation frauduleuse de la carte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que le titulaire de carte a bien participé à la transaction 3. La preuve que les marchandises ont été envoyées à l'adresse de facturation du titulaire de carte et que son représentant a signé un bordereau de livraison pour les biens.
Annulation des biens/ services récurrents	Le titulaire de carte a indiqué qu'un compte carte continue d'être facturé pour des marchandises ou services récurrents qu'il a précédemment annulés ou révoqués.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. Une copie du justificatif signé/documents détaillé et une preuve réfutant l'affirmation du titulaire de carte ou qu'il a fourni une preuve erronée ou inexacte 3. Une copie de votre politique d'annulation et une déclaration indiquant pourquoi l'annulation n'est pas conforme à votre politique.
ISO 4536		
ISO 4540		
ISO 4544		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Produit défectueux ou non conforme à la description	Le titulaire de carte nous a informé que les marchandises ou services reçus de votre entreprise n'étaient pas conformes à la description initiale de votre entreprise ou que leur prix devrait être inférieur à celui réclamé par votre entreprise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que les marchandises ou services sont conformes à la description initiale ou documents réfutant l'affirmation du titulaire de carte 3. Une copie du justificatif signé : documents détaillés de la transaction, politique de retour/remboursement et authentification ou évaluation écrite des marchandises (si possible).
ISO 4553		
Biens et services non reçus	Le titulaire de carte nous a informé que les marchandises ou services achetés auprès de votre entreprise n'ont pas été reçus.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que les marchandises/services ont été reçus en intégralité par le titulaire de carte ou son représentant agréé 3. La preuve que les marchandises/services ont été livrés à l'adresse de facturation du titulaire de carte 4. La preuve réfutant que les services ont été annulés OU que les marchandises ont été retournées à votre entreprise OU ont été saisies/sont détenues par les autorités douanières 5. Pour les litiges concernant une transaction de compagnie aérienne, l'acquéreur peut démontrer que le titulaire de carte a bien participé à la transaction.
ISO 4554		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Frais de location de véhicule non qualifiés ou infondés	Le titulaire de carte nous a informé que la transaction comprend des frais en cas de dommages, perte, vol ou d'autres frais en lien avec le véhicule qui n'avaient pas été convenus lors du retour du véhicule.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. Une copie signée du contrat de location incluant les conditions générales, la politique d'annulation/ remboursement et la tarification 3. Rapport des dommages, facture détaillée des réparations et reconnaissance de responsabilité signée indiquant le consentement à régler les dommages occasionnés.
ISO 4750		
Erreur de présentation d'opération de crédit/débit	L'enquête montre qu'une opération a été soumise comme un débit/ crédit mais a été traitée comme un crédit/débit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve qu'une opération de crédit corrective a déjà été émise 2. La preuve de l'exactitude de la transaction.
ISO 4752		
Réglementations/ législations locales annulées	Le titulaire de carte prétend qu'une loi ou réglementation n'a pas été respectée.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que la loi ou réglementation avancée n'existe pas ou ne s'applique pas au type de transaction ou au secteur. Elle ne s'applique par conséquent pas au litige du titulaire de carte.
ISO 4754		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Autorisation non valide	Une opération a été soumise pour pour règlement qui dépassait le plafond convenu et vous deviez obtenir l'approbation avant de soumettre l'opération.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que la transaction initiale n'avait pas été décrite correctement et ne dépassait pas le plafond du réseau 3. La preuve qu'une autorisation unique a été obtenue pour le montant intégral de la transaction à la date de la transaction.
ISO 4755		
Recours complet en cas de fraude	L'enquête confirme la fraude. Conformément à nos conditions générales, nous pouvons effectuer à votre intention un transfert de responsabilité pour toutes opérations frauduleuses confirmées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que la transaction figure sur une liste de transactions exonérées.
ISO 4763		

CONTESTATION	RAISON DE LA CONTESTATION	DOCUMENTS ASSOCIES
Transfert de responsabilité pour contrefaçon	L'enquête confirme la fraude. Conformément à nos conditions générales, nous pouvons effectuer à votre intention un transfert de responsabilité pour toutes opérations frauduleuses confirmées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve que la transaction figure sur une liste de transactions exonérées.
ISO 4798		
Transfert de responsabilité pour perte/vol	L'enquête confirme la fraude. Conformément à nos conditions générales, nous pouvons effectuer à votre intention un transfert de responsabilité pour toutes opérations frauduleuses confirmées.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La preuve que des corrections ont été apportées à une opération de crédit a déjà été émise 2. La preuve qu'une transaction valide a été autorisée.
ISO 4799		