



Instructions pour le commerce de présence

Qu'est-ce que DCC ?

DCC, de SIX Payment Services, est l'abréviation de Dynamic Currency Conversion (conversion dynamique des monnaies). Vous offrez à votre client international la possibilité de se sentir comme chez lui lorsqu'il paie. Grâce à DCC, votre client peut payer le montant d'achat directement dans la monnaie de sa carte. Votre terminal reconnaît, de façon autonome, cette monnaie et propose automatiquement le paiement avec DCC. Ainsi, le client a la liberté, par une simple pression de touche, de décider dans quelle monnaie il souhaite payer.

Avantages pour vous

Avec DCC, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Taux de commission réduit pour chaque transaction effectuée avec DCC
- Cours de change actualisé quotidiennement
- Garantie du cours de change pour le titulaire de carte – un argument convaincant en faveur de DCC
- Toutes les devises usuelles sont acceptées/gérées par DCC
- Pas d'effort supplémentaire – déroulement des paiements inchangé

Avantages pour vos clients internationaux

DCC a de nombreux avantages pour vous, mais aussi pour vos clients internationaux :

- Garantie du cours de change – générateur de confiance en DCC
- Le titulaire peut payer dans la monnaie de sa carte
- Transparence – votre client voit immédiatement sur le terminal le montant qui sera débité du compte associé à sa carte
- Les clients d'affaires y trouvent aussi leur compte – les informations pour le décompte de frais sont disponibles immédiatement

La garantie du cours de change

Chez vous, votre client international bénéficie avec DCC du meilleur cours de change. Si l'un de vos clients effectue le même jour, avec la même carte, un paiement qui est converti à un cours de change plus attractif, nous lui remboursons la différence. Pour vous, cela ne génère aucun investissement supplémentaire. Votre client peut se faire rembourser la différence par SIX Payment Services.

Déroulement de la garantie du cours de change :

1. Télécharger le formulaire de remboursement pour la garantie du cours de change (www.six-payment-services.com/dcc).
2. Envoyer les documents suivants à l'adresse indiquée ci-dessous :
 - Formulaire de remboursement rempli et signé pour la garantie du cours de change
 - Copie de la quittance du paiement avec DCC (justificatif du terminal)
 - Copie du relevé de la carte de crédit ou du relevé de compte (pour les cartes de débit) qui indique le meilleur taux de change du paiement sans DCC
3. Envoyer à :
SIX Payment Services SA
Garantie du cours de change
Hardturmstrasse 201
Case postale
CH-8021 Zurich

SIX Payment Services examine le cas et tient immédiatement son client informé.

Réponses aux principales questions

Avec quelles cartes DCC fonctionne-t-il ?

- Visa, V PAY, MasterCard, Maestro

DCC est-il plus intéressant pour les titulaires de carte internationaux qu'un paiement sans DCC ?

Oui, car le titulaire de carte international

- voit directement sur l'écran du terminal le montant d'achat dans la monnaie de sa carte.
- profite du cours de change actualisé au jour le jour.
- peut se fier à la garantie du cours de change de SIX Payment Services.

Où trouver les nombreuses monnaies prises en charge par DCC ?

Toutes les devises usuelles sont disponibles pour DCC.

Vous trouverez les monnaies actuellement disponibles pour DCC sur la page www.six-payment-services.com/dcc

Comment le cours de change de DCC est-il calculé ?

Le taux de change DCC est obtenu à partir des composantes suivantes :

- le cours moyen de toutes les devises proposées (actualisé quotidiennement par les grandes banques suisses)
- les frais de change pour la conversion des devises (markup)

Quels sont les frais liés au cours de change ou « markup » ?

Pour les frais générés par la conversion de monnaie, des frais de change ou « markup » sont prélevés. Le « markup » est inclus dans le cours de change actualisé quotidiennement. Pour un paiement avec DCC, il est calculé par SIX Payment Services, pour un paiement sans DCC, après coup, par l'émetteur de la carte.

Y a-t-il des directives spéciales qui doivent être suivies concernant DCC ?

Oui, dans le cas de l'utilisation de DCC, les directives suivantes s'appliquent :

- Vous devez informer le titulaire de la carte au sujet de DCC avant que celui-ci ne réalise sa transaction.
- Le titulaire de carte doit toujours avoir le choix entre payer avec ou payer sans DCC.
- Une annulation ou un crédit est toujours possible.
- Placez les informations sur DCC, p. ex. le présentoir DCC, bien en évidence près de votre caisse.

Utilisation du terminal avec DCC

Vous trouverez spécifiées ici les différences entre un paiement avec DCC et un paiement sans DCC

Imprimer les cours DCC du jour¹

1. Presser la touche « Stop ». Le menu principal s'affiche.
2. Sélectionner la rubrique « Interrogation ».
3. Sélectionner « Imprimer les cours DCC ». Les cours DCC en vigueur sont accessibles en ligne et imprimés.

¹ Exemple – le menu dépend du type de terminal.

Vente DCC

Particularités pour vous	Lors d'une transaction avec DCC, le montant de l'achat doit toujours être saisi dans la devise locale, indépendamment de la devise de la carte du titulaire
Particularités pour le titulaire de carte	En fait, la transaction avec DCC diffère en une seule étape. Votre client sélectionne lui-même la devise qu'il préfère :
Terminaux de paiement xenta, xentissimo, davinci & yomani	Avec les touches de navigation (situées sous le display) ou avec les touches <1> ou <2>, le client confirme son choix.
Tous les modèles compatibles DCC du fabricant Ingenico	Avec les touches <up> ou <down>, le client choisit la monnaie et confirme avec la touche <green>.

Crédit DCC

Attention! Un crédit DCC n'est possible que si le justificatif d'achat DCC d'origine est disponible.

Particularités pour vous	<ul style="list-style-type: none">– Le montant du crédit DCC doit toujours être saisi dans la devise locale – indépendamment de la devise de la carte du titulaire.– La date de transaction du crédit correspond toujours à la date du justificatif d'achat DCC d'origine.
Particularités pour le titulaire de carte	<p>Le crédit doit toujours être traité dans la devise dans laquelle le client a payé à l'origine :</p> <ul style="list-style-type: none">– Pour les transactions avec DCC, dans la devise de la carte du titulaire– Pour les transactions sans DCC dans la monnaie locale

Annulation DCC

L'annulation d'un paiement avec DCC n'est possible qu'immédiatement après la transaction d'origine.

Fonction TIP avec DCC (TIP = pourboire)

Condition préalable : que la fonction TIP ait été mise en service par SIX Payment Services.

Lors d'un paiement avec DCC, le TIP (pourboire) est converti dans la monnaie respective de la carte de votre client.

Justificatif de paiement avec DCC

Exemple : un client américain achète des produits dans un magasin luxembourgeois.

Tene Bike Shop Am Steffesgaart L-5222 Sandweiler		1
TT.MM.JJJJ	HH:MM:SS	2
Purchase Visa		3
xxxxxxxx1234	5	4
Trm-Id:	12345678	5
Act-Id:	5	
AID:	A0000000041010	
Trx Ref.-No:	134895	
Trx. Seq-No:	87974475	6
Aut. Code:	121851	
EPF:	49FAEB10EC70B4099C7B5C167E9E5FCC	
<hr/>		
EFT EUR:	785.00	
TIP EUR:	15.00	7
Total Transaction Currency:		
USD	885.81	8
Local currency	EUR 800.00	9
Exchange Rate	USD 1.00:EUR 0.9031258	10
3.5% markup included on the exchange rate		
I accept that I have been offered a choice of currencies for payment and that this choice is final. I accept the conversion rate and the final amount in transaction currency.		
Exchange rate provided by SIX.		
SIX Payment Services		
<hr/>		
Signature		

- 1** Données de votre entreprise
- 2** Date et heure de la transaction
- 3** Marque de la carte, p. ex. Visa, MasterCard, etc.
- 4** Numéro de la carte : afin de garantir la protection des données, le numéro est masqué jusqu'aux quatre derniers chiffres
- 5** Informations sur la transaction pour une identification claire de la transaction
- 6** TRX Seq N° : parfois obligatoire pour la saisie du TIP
- 7** Les champs TIP n'apparaissent que lorsque TIP est activé
- 8** Montant dans la monnaie de la carte, p. ex. dollar US
- 9** Montant d'origine en EUR (TIP incl.)
- 10** Cours de change au moment de la transaction (« markup » incl.)
- 11** Déclaration d'accord (Visa)
- 12** Les transactions basées sur la signature doivent être signées par le titulaire de la carte

Conseils pour l'entretien client

Poser les bonnes questions

Dès qu'une carte internationale est introduite, le terminal vous l'indique à l'écran. Demandez alors à votre client s'il souhaite payer avec DCC. Utilisez pour cela des questions simples auxquelles le client peut répondre par « oui » ou par « non » – si possible dans sa langue.

Exemples :

- Souhaitez-vous payer en dollars US ?
- Would you like to pay in U.S. dollar ?
- Cela fait 10 000 yens dans votre monnaie. Etes-vous d'accord ?
- In your currency it's 10,000 Yen. Is that ok for you ?

Important :

Le titulaire de carte international doit toujours pouvoir choisir s'il souhaite payer avec ou sans DCC.

L'essentiel sur DCC en 10 minutes

Faites connaissance avec la conversion dynamique des monnaies (DCC) grâce à la formation DCC. Le programme audiovisuel répond aux questions principales relatives à DCC : www.six-payment-services.com/dcc-training

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous :
www.six-payment-services.com/contacts

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Suisse

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Vienne
Autriche