

Directives concernant l'acceptation d'UnionPay

Le traitement des paiements effectués au moyen des cartes UnionPay diffère à certains égards du traitement d'autres produits de carte. Lorsque vous acceptez une carte UnionPay, veuillez suivre les directives et conseils ci-après.

Acceptation de cartes en présence du titulaire de la carte et avec présentation de la carte («transaction en présence»)

Cartes à bande magnétique

Les cartes UnionPay à bande magnétique sont émises sous forme de cartes comportant uniquement la marque UnionPay ou sous forme de cartes à deux marques, qui associent une deuxième marque telle que MasterCard, Visa, JCB, American Express ou Diners.

Cartes à puce

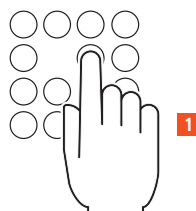
Les émetteurs UnionPay sont en train de remplacer leurs cartes à bande magnétique par des cartes à puce UnionPay (EMV). Contrairement aux cartes à bande magnétique, ces cartes à puce n'arborent plus deux noms de marque sur la carte. Certaines cartes à puce sont aussi émises sans bande magnétique. Il s'agit de cartes purement UnionPay, qui ne peuvent donc pas être traitées en partenariat avec une autre marque.

Les cartes UnionPay à bande magnétique ou à puce (EMV) sont émises sous forme de cartes de crédit ou de débit. La fonction sans contact d'UnionPay n'est pas prise en charge à l'extérieur de la Chine continentale.

Vérification du titulaire de carte (NIP & signature)

Dans la plupart des cas, pour l'acceptation de cartes UnionPay via l'infrastructure de paiement électronique (terminal), le NIP est toujours exigé (à l'exception de certaines cartes à puce qui requièrent une identification du titulaire de carte au moyen de la signature uniquement). Le NIP peut être un code personnel ou une combinaison aléatoire de six chiffres.

Veuillez noter que les cartes UnionPay requièrent toujours la signature du titulaire de carte, même si celui-ci s'est déjà identifié en saisissant le code NIP. Si le reçu émis par le terminal n'imprime pas de ligne de signature, faites signer le reçu par le titulaire de carte à un autre endroit.



1 Saisie du NIP

2 Signature sur le justificatif imprimé par le terminal



Autorisation

Les autorisations UnionPay doivent être générées de manière électronique, ce qui est automatiquement le cas pour les transactions d'achat ordinaires traitées par le terminal. UnionPay n'autorise pas l'autorisation manuelle des transactions par téléphone. Cette restriction ne s'applique pas aux cartes UnionPay à deux marques puisque l'autorisation manuelle par téléphone est possible par le biais de la co-marque (MasterCard, Visa, JCB, American Express ou Diners), mais pas via la marque UnionPay elle-même*.

Réservation (pré-autorisation)

Veuillez noter que les réservations (également appelées «pré-autorisations») ne sont possibles qu'avec les cartes de crédit UnionPay. Toute réservation effectuée avec une carte de débit UnionPay sera refusée.

Veillez à ce que le titulaire de carte utilise toujours la même carte et le même terminal pour la réservation, l'augmentation du montant de la réservation et la réservation définitive, sans quoi les transactions (notamment la réservation définitive) peuvent être refusées.

Les changements de réservation (augmentation du montant de la réservation préalable) ne sont autorisés que pour l'hôtellerie et la location de véhicules. UnionPay refuse les changements de réservation des commerçants exerçant en dehors de ces deux segments d'activité.

* Etapes à suivre pour l'autorisation et l'imputation avec une carte à deux marques:

1. Obtenir l'autorisation par téléphone pour la co-marque.
2. Effectuer l'imputation manuelle pour la co-marque au moyen d'une imprimante à cartes et d'un justificatif de vente émis manuellement, puis ajouter le numéro d'autorisation reçu au justificatif de vente.

Les réservations effectuées avec les cartes de crédit UnionPay sont valables durant un maximum de 20 jours seulement, après quoi elles expirent. Afin d'éviter l'expiration d'une réservation, la meilleure pratique consiste à créer une nouvelle réservation avec la carte de crédit UnionPay au moment du check-in. Vous trouverez des précisions à ce sujet dans notre fiche d'information intitulée «Garantie de réservation d'hôtel par carte de crédit».

Transactions manuelles (PKE, imprimante à cartes, justificatifs de vente)

La saisie manuelle des transactions de crédit («PAN Key Entering») via le terminal n'est autorisée que pour l'hôtellerie et la location de véhicules ou si elle intervient dans le cadre de la co-marque. UnionPay n'accepte pas davantage les justificatifs de vente émis manuellement, sauf dans le segment de l'hôtellerie et de la location de véhicules (en lien avec les fonctions «Garantie de réservation d'hôtel», «Versement d'arrhes» ou «Non-présentation», qui sont réservées à l'hôtellerie) ou dans le cadre de la co-marque. Les commandes passées par e-mail ou par téléphone ne sont pas autorisées non plus avec les cartes UnionPay.

Remboursements

Si vous souhaitez abaisser le montant de la transaction, par exemple parce qu'il n'a pas été saisi correctement ou parce que la carte a été débitée deux fois, veuillez créer une transaction de remboursement via le terminal pour le montant souhaité (voir le manuel d'utilisation du terminal expliquant comment traiter une transaction de remboursement par ce biais). Les demandes de remboursement manuelles (par exemple sur papier) ne peuvent pas être traitées. Assurez-vous que la transaction de remboursement est effectuée sur la même carte que celle utilisée pour l'achat et, dans la mesure du possible, sur le même terminal également. Dans le cas contraire, UnionPay pourrait refuser la transaction de remboursement. De plus, le remboursement ne peut excéder le montant de l'achat initial. Si vous devez débiter une carte UnionPay d'un montant supplémentaire alors que le titulaire de la carte (la carte UnionPay) n'est plus présent physiquement, veuillez contacter le service à la clientèle de SIX.

Enregistrement manuel des non-présentations

L'enregistrement manuel (lorsque la carte UnionPay n'est pas présentée) d'une «non présentation» avec une carte de crédit UnionPay n'est possible que si une réservation préalable a été effectuée sur la même carte. L'enregistrement d'une non-présentation (voir «Imputation manuelle») est impossible en l'absence de réservation préalable. Pour plus d'informations sur les règles relatives à l'enregistrement des non-présentations, veuillez également vous conformer aux «Conditions générales en vigueur pour les paiements sans espèces» et à la fiche d'information sur l'«Imputation manuelle», ainsi qu'à notre fiche d'information consacrée au «Traitement sécurisé des paiements par carte dans le secteur de l'hôtellerie».

Débits ultérieurs

Les débits ultérieurs ne sont autorisés que pour l'hôtellerie et les agences de location de véhicules. Pour éviter les débits ultérieurs, assurez-vous que tous les frais sont pris en compte au moment de la réservation (lors du check-out). A noter que les débits ultérieurs (comme indiqué ci-dessus uniquement autorisés pour l'hôtellerie et les agences de location de véhicules) nécessitent une nouvelle autorisation spécifique, faute de quoi ils seront refusés par UnionPay. Notre fiche d'information «Traitement sécurisé des paiements par carte dans l'hôtellerie» vous fournit des précisions à ce sujet.

Présentation tardive

Union Pay refuse toute transaction présentée plus de 29 jours après la date de transaction. Pour éviter ce type de refus, efforcez-vous d'envoyer les transactions à traiter par SIX dans les plus brefs délais (si possible chaque jour).

Assistance pour les titulaires de cartes UnionPay

Si votre client UnionPay a un problème ou des questions concernant sa carte de paiement, conseillez-lui de contacter un des services d'assistance ci-après:

- Service d'assistance UnionPay: 00800 800 95516
- Service d'assistance de la banque du titulaire de carte: n° de téléphone au dos de la carte UnionPay

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

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Case postale
CH-8021 Zurich

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

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