

Application des normes

- 1. Quand ces exigences ont-elles été d'abord annoncées?**
 - Mastercard a annoncé ces exigences la première fois en septembre 2021
- 2. Quand ces exigences sont-elles entrées en vigueur?**
 - Le 22 septembre 2022
- 3. À qui ces normes s'appliquent-elles?**
 - Les normes s'appliquent aux transactions de paiements récurrents amorcées par un commerçant qui effectue une facturation d'abonnement où le titulaire de carte a accepté que ce commerçant assure la livraison ou la prestation continue ou périodique d'un service, d'un abonnement ou de biens physiques ou numériques. Ces exigences ne s'appliquent pas aux paiements pour des services publics (p. ex., gaz, électricité, assainissement, huile de chauffage, eau), des services de télécommunications, des polices d'assurance ou le paiement de dettes (p. ex. prêt automobile ou paiements d'hypothèque).
 - De plus, les exigences ne s'appliquent qu'aux organismes caritatifs ou à but non lucratif identifiés pendant au moins quatre mois par le programme de surveillance de rétrofacturation des acquéreurs (ACMP).
- 4. Mastercard a-t-elle modifié l'exigence quant à l'envoi d'un reçu électronique après chaque transaction approuvée?**
 - Oui. L'exigence de fournir un reçu électronique à chaque facturation demeure une pratique exemplaire, mais est désormais obligatoire pour les commerçants identifiés pendant au moins quatre mois par le programme de surveillance de rétrofacturation des acquéreurs (ACMP).
- 5. Si un titulaire de carte qui souscrit un abonnement chez un commerce physique repart avec un exemplaire physique des modalités en main, est-il obligatoire de lui envoyer tout de même les modalités par courriel ou message texte?**
 - Oui. Le commerçant doit envoyer un courriel de confirmation contenant les modalités si l'abonnement en question est concerné par les exigences.
- 6. Est-ce qu'une police d'assurance est considérée comme un abonnement si sa facturation est récurrente?**
 - Non, ces exigences ne s'appliquent pas aux paiements pour des services publics (p. ex., gaz, électricité, assainissement, huile de chauffage, eau), des services de télécommunications, des polices d'assurance ou le paiement de dettes (p. ex. prêt automobile ou paiements d'hypothèque).
- 7. Si une personne effectue un don de charité de manière récurrente, s'agit-il alors d'un abonnement?**
 - Oui, car ce paiement ou don est effectué de manière programmée ou récurrente. Cependant, ces exigences ne s'appliquent qu'aux organismes caritatifs ou à but non lucratif identifiés pendant au moins quatre mois par le programme de surveillance de rétrofacturation des acquéreurs (ACMP).
- 8. Si un commerçant offre des abonnements, mais n'emploie pas MCC 5968, les exigences relatives aux abonnements et aux essais gratuits s'appliquent-elles?**
 - Oui, les exigences relatives aux abonnements et aux essais gratuits s'appliquent quand même.
- 9. Si un commerçant offre périodiquement des offres de bas prix pour nouveaux clients, ce commerçant est-il automatiquement placé dans une catégorie de commerçant à adhésion automatique et donc obligé d'appliquer les nouvelles directives de Mastercard sur TOUTES ses offres, ou bien ces normes s'appliquent-elles seulement aux offres individuelles?**
 - Ces normes ne s'appliquent qu'aux offres individuelles.
- 10. Ces normes s'appliquent-elles de la même manière pour les transactions B2B que pour les transactions B2C?**
 - Oui, les normes sont les mêmes pour ces deux types de transactions.

Conservation de dossiers et application des normes

11. Si un titulaire de carte se procure un abonnement pour un service, une preuve d'avis préalable de 3 jours est-elle nécessaire en cas de contestation?

- Ces normes ne modifient pas la responsabilité ou les contestations relativement aux rétrofacturations. Pour respecter ces exigences, les commerçants doivent pouvoir prouver avoir envoyé des avis, mais ils n'ont pas à conserver tous les dossiers.

12. Comment le respect de ces normes sera-t-il imposé et comment la conformité sera-t-elle mesurée? Quelles sont les pénalités en cas d'infraction?

- Les acquéreurs ont la responsabilité de veiller à ce que leurs commerçants respectent toutes les normes de Mastercard. Mastercard dispose également de programmes pour enquêter sur les infractions aux normes de Mastercard et y remédier. En fonction des circonstances, Mastercard peut procéder à l'évaluation des acquéreurs qui manquent à veiller à ce que leurs commerçants respectent les normes de Mastercard.

Avis et reçus de transaction électroniques

13. L'exigence de fournir un reçu électronique à chaque facturation est désormais une pratique exemplaire, mais est obligatoire pour les commerçants identifiés pendant au moins quatre mois par le programme de surveillance de rétrofacturation des acquéreurs (ACMP). Qu'est-ce que le programme ACMP et comment un commerçant peut-il savoir s'il a été identifié par celui-ci?

- Le programme ACMP consiste en deux programmes de suivi de Mastercard, à savoir le programme de rétrofacturation excessive (ECP) et le programme de fraude excessive chez les commerçants (EFM). Ces programmes suivent le niveau de rétrofacturation d'un commerçant et le comparent à des critères fixés et avisent l'acquéreur du commerçant lorsque ces critères sont atteints. L'acquéreur doit alors aviser le commerçant et travailler de concert avec celui-ci pour prendre les mesures appropriées pour faire diminuer le niveau de rétrofacturation de ce commerçant à un niveau acceptable.

14. Si un commerçant propose une offre promotionnelle d'essai gratuit pendant 3 jours et envoie au titulaire de carte un courriel contenant les modalités de l'abonnement et des directives pour annuler celui-ci en tout temps, doit-il envoyer un autre courriel après 3 jours, même si la période d'essai gratuit a pris fin? Est-ce que le courriel d'inscription original respecte la nouvelle exigence?

- Non. Cette exigence ne s'applique que si la période d'essai est de plus de sept jours.

15. En ce qui concerne les avis électroniques exigés pour les commerçants d'abonnement, que faut-il faire si un titulaire de carte ne possède pas d'adresse courriel?

- Mastercard recommande que le commerçant avise le titulaire de carte par d'autres moyens.

16. Mastercard recommande l'envoi d'un reçu électronique aux titulaires de carte après chaque paiement d'abonnement. Les titulaires peuvent choisir de ne pas recevoir un tel avis?

- Oui, les titulaires peuvent choisir de ne pas recevoir cet avis.

17. Quelles sont les directives pour les commerçants qui ont déjà acquis des titulaires de cartes avant l'entrée en vigueur de l'exigence d'avis électronique ou par courriel? Les commerçants seront-ils exemptés de devoir envoyer un avis électronique à ces titulaires de carte?

- Oui, mais il sera attendu que les commerçants fassent tout ce qui est possible pour recueillir ces renseignements à l'avenir.

18. Si le commerçant possède une application mobile et envoie une notification poussée de facturation à celle-ci, cette notification est-elle considérée comme un reçu électronique?

- Non, cette notification n'est pas considérée comme un reçu électronique.

19. Est-ce qu'un message texte est considéré comme un reçu électronique?

- Oui, un message texte est considéré comme un reçu électronique.

- 20. Un message texte peut-il contenir un lien vers une page comprenant les modalités et des directives pour se désabonner?**
- Oui, mais de telles communications doivent comprendre une indication comme quoi ce lien est la destination pour gérer leur compte. Par exemple : « *Pour plus de renseignements sur votre abonnement, y compris comment l'annuler, cliquez ici.* » Il est à noter qu'il est recommandé d'employer le terme « annuler », mais que cela n'est pas obligatoire.
- 21. Après chaque événement de facturation, si un commerçant publie une facture sur la page « Mon compte » du titulaire de carte accessible en ligne et comprenant l'option d'annuler, cette approche correspond-elle à la définition de « tout autre moyen électronique »?**
- Mastercard recommande d'envoyer un avis par courriel ou électronique au titulaire de carte après chaque événement de facturation. Publier une facture sur la page « Mon compte » du titulaire de carte ne respecterait pas cette recommandation.
- 22. Que faire relativement aux anciens abonnements pour lesquels aucune adresse courriel ou postale ou aucun numéro de téléphone ne figure au dossier pour envoyer une confirmation au titulaire de carte? Quelles sont les exigences de Mastercard advenant une telle situation?**
- Le commerçant doit respecter les exigences pour tous les titulaires de carte dont ils disposent de coordonnées et doit recueillir les coordonnées des nouveaux clients à l'avenir. Si un commerçant ne dispose d'aucun moyen pour communiquer avec d'anciens clients ou titulaires de carte, il est fortement recommandé (mais pas obligatoire) d'indiquer un numéro de téléphone ou une adresse URL dans le champ « nom » ou « ville » du message de transaction pour que ses titulaires de cartes sachent comment communiquer avec le commerçant pour gérer leur abonnement si nécessaire.
- 23. Les commerçants doivent-ils effectuer un suivi pour s'assurer qu'une confirmation électronique a été envoyée à un titulaire de carte?**
- Il est recommandé que les commerçants disposent d'un procédé pour suivre ou confirmer l'envoi de courriels aux titulaires de carte.
- 24. Que faire si le courriel ne peut pas être acheminé (p. ex. si un titulaire de carte fournit la mauvaise adresse courriel)? Le commerçant sera-t-il réputé avoir fait preuve de diligence raisonnable?**
- Oui, tout effort de bonne foi déployé pour communiquer avec le titulaire de carte suffit pour respecter l'exigence.
- 25. Les reçus de transaction des commerçants qui offrent des abonnements ou des périodes d'essai peuvent-ils être envoyés par l'entremise de courriels de marketing mensuels? Le reçu par courriel doit-il plutôt être un courriel distinct?**
- Le courriel peut comprendre des renseignements de marketing, mais il doit être indiqué clairement qu'il s'agit d'un reçu et les renseignements obligatoires doivent être bien en évidence.
- 26. Si un commerçant emploie un modèle de facturation aux 6 mois, l'exigence d'envoyer un avis 3 à 7 jours avant la date de facturation s'applique-t-elle?**
- Oui. Cette exigence s'applique à tout abonnement dont la fréquence de facturation est de 6 mois (180 jours) ou moins (p. ex. facturation annuelle, semi-annuelle, etc.).
- 27. Si un commerçant offre une période d'essai gratuit de 7 jours ou moins pour un produit numérique, est-il tenu d'envoyer un avis dans les 3 à 7 jours?**
- Non

Divulgarion auprès des titulaires de carte

- 28. Comment un commerçant doit-il aborder la question des taxes? P. ex., peut-il indiquer au client/titulaire de carte que le prix est 5,99 \$ + taxes, sans préciser les taxes?**
- Oui, les taxes peuvent ne pas être précisées.

Vue d'ensemble des nouvelles exigences

Vous trouverez ci-dessous le texte des règles applicables de Mastercard relativement aux normes de Mastercard pour les commerçants qui emploient des modèles de paiement par abonnement ou récurrent ou un modèle de facturation à adhésion par défaut. Il est à noter que ce texte ne comprend pas les exigences qui s'appliquent aux commerçants qui emploient un modèle de facturation à adhésion par défaut (c.-à-d. un titulaire de carte se voit offrir une période d'essai gratuit pour un produit ou un service et se retrouve inscrit à un paiement récurrent ou à un abonnement après la période d'essai).

Chapitre 5 – Transactions à carte non présente

5.4 Transactions de paiements récurrents

5.4.1 Commerçants avec facturation d'abonnement

Les normes suivantes s'appliquent aux transactions de paiements récurrents amorcées par un commerçant qui effectue une facturation d'abonnement où le titulaire de carte a accepté que

ce commerçant assure la livraison ou la prestation continue ou périodique d'un service, d'un abonnement ou de biens physiques ou numériques. Ces exigences ne s'appliquent pas aux paiements pour des services publics (p. ex., gaz, électricité, assainissement, huile de chauffage, eau), des services de télécommunications, des polices d'assurance ou le paiement de dettes (p. ex. prêt automobile ou paiements d'hypothèque).

Commerçants qui sont des organismes caritatifs ou à but non lucratif : Les normes suivantes sont uniquement des recommandations de pratiques exemplaires pour les organismes caritatifs ou à but non lucratif qui emploient un modèle de paiement récurrent. Cependant, toutes ces normes (y compris, pour éviter toute confusion, l'article 3) deviennent des exigences lorsqu'un organisme caritatif ou à but non lucratif qui emploie un modèle de paiement récurrent est identifié pendant quatre mois ou plus par l'ACMP comme commerçant à rétrofacturation excessive (ECM), un commerçant à rétrofacturation excessivement élevée (HECM) ou un commerçant à fraude excessive (EFM) lors de la même période de vérification (consultez le chapitre 8 du *Programme de suivi de l'intégrité des données* pour plus de renseignements). L'acquéreur d'un commerçant qui est identifié quatre mois ou plus par l'ACMP et qui n'a pas appliqué ces exigences peut être assujéti à des évaluations de catégorie A pour chaque mois de non-conformité, en plus des évaluations applicables en vertu de l'ACMP.

1. Le commerçant doit divulguer les modalités d'abonnement simultanément avec une demande de renseignements de carte. La divulgation doit comprendre le prix qui sera facturé et la fréquence de facturation (p. ex. « 9,95 \$ vous sera facturé par mois jusqu'à ce que vous annuliez votre abonnement). Les commerçants qui emploient un modèle de facturation à adhésion par défaut doivent également divulguer les modalités de la période d'essai, y compris tous frais initiaux, la durée de la période d'essai et le prix et la fréquence

de paiement de l'abonnement subséquent (p. ex. « Vous paierez aujourd'hui 2,99 \$ pour une période d'essai de 30 jours. Après la période d'essai, vous paierez 19,99 \$ par mois jusqu'à ce que vous annuliez votre abonnement. »).

Un commerçant électronique doit :

- a. Indiquer clairement et visiblement les modalités d'abonnement sur tous les paiements et les pages Web de résumé de commande;
- b. Documenter l'acceptation explicite des modalités par le titulaire de carte avant de terminer la commande d'abonnement.

Fournir un lien menant à une autre page Web ou exiger que le titulaire de carte agrandisse une boîte de dialogue ou fasse défiler une page Web pour consulter les modalités d'abonnement ne respecte pas cette exigence.

2. Immédiatement après que le titulaire de carte termine sa commande d'abonnement, le commerçant doit rapidement envoyer une confirmation de la commande d'abonnement au titulaire de carte par courriel ou par un autre moyen de communication électronique qui comprend les modalités d'abonnement et des directives claires sur la manière d'annuler l'abonnement. Le message de confirmation doit comprendre des directives sur la manière de gérer le compte, y compris des directives pour annuler l'abonnement (et ainsi retirer la permission pour tout paiement récurrent subséquent), ou fournir un accès à de telles directives.

3. Chaque fois qu'un commerçant reçoit une demande d'autorisation approuvée, il est recommandé que le commerçant fournisse au titulaire de carte un reçu de transaction par courriel ou par un autre moyen de communication électronique qui indique le montant et la raison de la facturation et comprend ou fournit un accès à des directives pour gérer le compte, y compris des directives pour annuler l'abonnement (et ainsi retirer la permission pour tout paiement récurrent subséquent). Les titulaires de carte peuvent décider de ne plus recevoir ces avis.

Cette norme devient une exigence lorsqu'un commerçant qui emploie un modèle de paiement récurrent est identifié pendant quatre mois ou plus par l'ACMP comme commerçant à rétrofacturation excessive (ECM), un commerçant à rétrofacturation excessivement élevée (HECM) ou un commerçant à fraude excessive (EFM) lors de la même période de vérification (consultez le chapitre 8 du *Programme de suivi de l'intégrité des données* pour plus de renseignements). L'acquéreur d'un commerçant qui est identifié quatre mois ou plus par l'ACMP et qui n'a pas appliqué ces exigences peut être assujéti à des évaluations de catégorie A pour chaque mois de non-conformité, en plus des évaluations applicables en vertu de l'ACMP.

4. Le commerçant doit fournir un moyen d'annulation en ligne ou électronique (comme le désabonnement depuis des courriels ou tout autre moyen électronique) ou des directives claires pour se désabonner facilement accessibles en ligne (comme un lien « Gérer l'abonnement » ou « Annuler l'abonnement » sur la page d'accueil du commerçant).

5. En ce qui concerne tout abonnement dont la fréquence de facturation est tous les six mois (180 jours) ou moins (c.-à-d. facturation tous les six mois, chaque année, tous les deux ans, etc.), le commerçant doit envoyer au titulaire de carte au moins 7 jours et au maximum 30 jours avant la prochaine facturation un rappel électronique comprenant ou donnant accès à des directives pour gérer le compte, y compris des directives pour annuler l'abonnement (et ainsi retirer la permission pour tout paiement récurrent subséquent). Les communications doivent indiquer clairement dans leur objet qu'elles concernent une facturation à venir pour le titulaire de carte (p. ex. « Renseignements importants sur des changements à venir pour votre compte ») et le message doit être distinct des communications de marketing que peut recevoir le titulaire de carte.

Consulter la section 2.1.4 des *Règles de Mastercard* pour des renseignements sur les évaluations de non-conformité de catégorie A.