

## Visa e-Promesse

Le programme Visa e-Promesse, unique en son genre au Canada, s'ajoute aux initiatives de Visa comme Vérifié par Visa<sup>®</sup> et Responsabilité zéro pour fournir aux titulaires de carte Visa une protection exceptionnelle. Le programme Visa e-Promesse est conçu tout particulièrement pour offrir une protection accrue aux titulaires de carte VISA lorsqu'ils effectuent des achats par voie électronique, par la poste ou par téléphone.

Conçu pour rendre l'environnement du commerce électronique plus accueillant pour les consommateurs, Visa e-Promesse offre aux titulaires de carte Visa qui ont tenté sans succès de régler un différend avec un marchand relativement à un achat par voie électronique, par la poste ou par téléphone, la possibilité de communiquer directement avec l'émetteur de leur carte VISA pour régler le différend relié à une transaction imputée à leur carte\*.

### **Toute la tranquillité d'esprit voulue**

Visa e-Promesse offre aux consommateurs une nouvelle avenue pour régler un différend concernant un achat par voie électronique, par la poste ou par téléphone. Les titulaires de carte VISA peuvent demander à l'émetteur de leur carte d'annuler une transaction ou d'obtenir un remboursement, si le marchand n'a pas remboursé le titulaire, dans les cas suivants :

- lorsque le titulaire de carte a légalement annulé son entente avec un marchand auprès duquel il a fait un achat par voie électronique, par la poste ou par téléphone; ou
- lorsque le titulaire de carte n'a pas reçu l'article acheté ou si ce dernier diffère de l'article commandé.

Une fois que le titulaire de carte VISA a communiqué avec l'émetteur et pourvu que la demande de ce dernier soit légitime, l'émetteur de la carte VISA donnera suite à la demande du titulaire, fera enquête sur le différend et remboursera le titulaire si sa plainte est fondée.

En s'assurant que les titulaires de carte VISA savent qu'ils ont le droit d'entreprendre des démarches pour se faire rembourser s'ils sont insatisfaits de leurs achats par voie électronique, par la poste ou par téléphone, Visa fait en sorte qu'ils se sentent davantage en sécurité lorsqu'ils effectuent leurs achats.

\* S'applique lorsque le titulaire de carte a légalement annulé son entente avec un marchand auprès duquel il a fait un achat par voie électronique, par la poste ou par téléphone ou encore si l'article reçu diffère de l'article commandé.