



Manuel des partenaires d'American Express.
La sécurité des transactions avec les cartes
American Express en toute simplicité.





De bons outils. En qualité de partenaire d'acceptation, vous bénéficiez de nombreux outils pratiques qui vous facilitent grandement la gestion des cartes American Express. Toujours conformes à vos exigences actuelles, ils vous apportent efficacité, sécurité et transparence dans le cadre de vos activités avec American Express.

Vers un partenariat fructueux

Bienvenue et merci beaucoup de permettre à vos clients de payer en utilisant les cartes American Express.

Entreprise partenaire d'American Express et de Credit Suisse, Swisscard AECS GmbH est votre partenaire exclusif [chargé de la gestion de vos transactions](#) et votre [interlocuteur](#) en matière d'acceptation des cartes American Express en Suisse et au Liechtenstein.

Découvrez sur les pages suivantes toutes les informations concernant la [gestion des cartes American Express](#) et le [traitement des transactions](#). Les présentes directives ont pour but de simplifier la tâche, pour vous comme pour nous. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter personnellement: notre service partenaires est joignable pendant les heures de bureau au [044 659 64 44](#).

Nous vous souhaitons de bonnes affaires et des clients satisfaits.

Table des matières

Les opérations en présence avec les cartes American Express	5
Check-list des caractéristiques de la carte	6
Déroulement d'un paiement par carte électronique	8
Déroulement d'un paiement par carte sans contact (ExpressPay)	10
Messages affichés en cas de paiement par carte électronique et sans contact	11
Déroulement d'un paiement par carte manuel	12
Informations importantes concernant la fraude à la carte	14
Les opérations à distance avec les cartes American Express	16
Déroulement des commandes par téléphone, par courrier et sur Internet	17
Astuces pratiques pour l'hôtellerie	18
American Express SafeKey® – la sécurité des paiements sur Internet	19
myAccount – votre accès à l'aperçu des transactions	20
Changements dans votre entreprise	21
Vos contacts en bref	22

Les opérations en présence avec les cartes American Express

Dans le cadre des opérations en présence, le titulaire de la carte et la carte American Express doivent être **présents sur place** lors du traitement d'un paiement. En outre, le titulaire ne peut utiliser **que sa carte personnelle**.

Seuls les **deux types** d'opérations en présence ci-après sont possibles:

- **Paiement par carte électronique**: la carte est lue par votre terminal de paiement.
- **Paiement par carte manuel**: les données de la carte sont transposées au reçu de paiement par le biais d'un sabot (fer à repasser).
Veillez noter que **chaque paiement par carte manuel doit toujours être autorisé par téléphone** (voir à la page 12).

Check-list des caractéristiques de la carte

Dans le cadre d'une opération en présence, vous devez **identifier et vérifier** la carte American Express du client. A cet effet, vous êtes prié de contrôler les caractéristiques suivantes de la carte:

Devant de la carte

1 Code de sécurité

Un code de sécurité à quatre chiffres est imprimé sur le devant. Il n'est pas utilisé lors des paiements en présence.

2 Numéro de la carte

Le numéro à quinze chiffres de la carte identifie le titulaire et la monnaie de la carte.

3 Validité de la carte: Valid Thru

Valid Thru renseigne sur la date limite de validité de la carte. La date est indiquée au format MM/AA. Par exemple, «09/18» signifie que la carte est valable jusqu'à fin septembre 2018.

4 Prénom et nom du titulaire de la carte*

5 Impression en relief*

Le numéro de la carte, la validité de la carte, la mention de membre ainsi que le prénom et le nom du titulaire de la carte doivent être imprimés en relief (embossage).

6 Puce (en option)

Les cartes American Express sont émises avec ou sans puce.

7 Fonction sans contact (en option)

Pour payer sans contact (ExpressPay). Les cartes American Express sont émises avec ou sans fonction sans contact.

Dos de la carte

8 Bande magnétique

La bande magnétique se trouve toujours au dos de la carte. Soit elle est noire soit elle comporte un hologramme.

9 Signature du titulaire de la carte

Chaque carte doit être signée par son titulaire au dos dans l'espace prévu à cet effet.

10 Numéro de la carte

Le numéro de la carte se trouve également au dos. Il est imprimé normalement et non pas en relief comme au recto. Les numéros au recto et au verso doivent être identiques.

11 HELP Line 24h24 pour les titulaires de carte

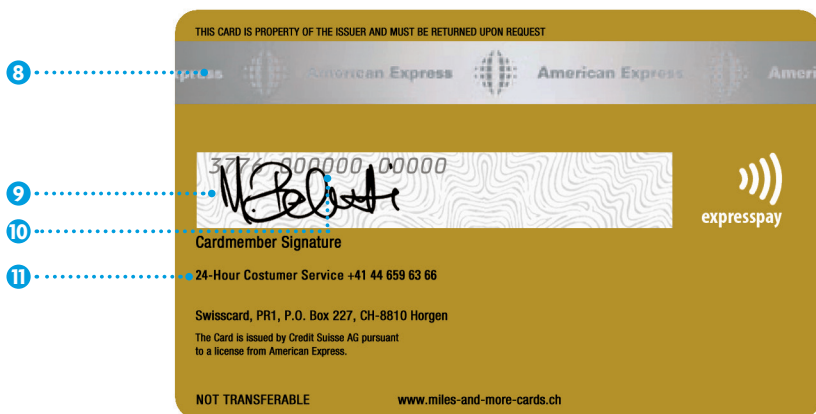
Ce service d'assistance ne répond qu'aux demandes du titulaire de la carte. Les numéros de téléphone pour les partenaires figurent au verso de cette brochure.

Découvrez à quoi ressemblent les autres cartes American Express sur americanexpress.ch

* Non valable pour les cartes American Express Prepaid et les cartes cadeau (Giftcard).

Remarque importante!

A chaque fois que vous contactez notre service d'autorisation (téléphone 044 659 66 66), munissez-vous de votre **numéro de contrat à dix chiffres**: il commence par 958.



Déroulement d'un paiement par carte électronique

- 1 Le titulaire de la carte **introduit sa carte dans le terminal de paiement**. S'agissant des cartes comportant un numéro d'identification personnel (NIP), il est invité à le saisir pour s'identifier.
- 2 Une fois que vous avez entré le **montant exact de l'achat**, la transaction par carte électronique est assurée automatiquement par le terminal de paiement.
- 3 Résultats de l'autorisation de la transaction:

Normalement, le paiement par carte est **accepté** par le système d'American Express. Dans ce cas, un **reçu de paiement** contenant toutes les informations relatives à l'autorisation est imprimé automatiquement.

Dans de rares cas, nous vous prions de nous contacter **par téléphone pour la délivrance de l'autorisation**. Le message «Appeler la banque» apparaît sur le terminal de paiement. Le cas échéant («referral»), il est indispensable que vous appeliez notre service d'autorisation gratuit et joignable 24 heures sur 24: **044 659 66 66**.

Si un **problème** est rencontré avec la carte, l'autorisation de la transaction est refusée; voir la liste des messages affichés avec les mesures à prendre à la page 11.

- 4 En ce qui concerne les cartes sans saisie du NIP, le titulaire de la carte **signe** le reçu. Comparez **dans tous les cas** la signature sur la carte à celle sur le reçu de paiement: elles doivent être identiques.
- 5 En plus de contrôler la signature, vous devez vérifier que la carte **correspond bien au client**: par exemple, que le sexe du client correspond au nom du titulaire de la carte imprimé. Si vous avez le **moindre doute**, appelez impérativement notre service d'autorisation gratuit au: **044 659 66 66**. Nous serons ravis de vous aider.
- 6 Par ailleurs, vous devez contrôler les **autres caractéristiques de la carte**; voir check-list à la page 6. Vérifiez, par exemple, que les quatre derniers chiffres du numéro de la carte sont identiques sur la carte et sur le reçu de paiement.

Explications relatives au reçu de paiement

- 1 **Numéro de la carte**
Les numéros à quinze chiffres de la carte **sur le reçu et sur la carte** doivent être identiques. Sur le reçu, les chiffres du milieu du numéro de la carte sont généralement remplacés par un «X» (troncature). Dans ce cas, seuls les chiffres lisibles du reçu doivent correspondre à ceux de la carte.
- 2 **Validité de la carte**
Les données du reçu doivent être identiques aux informations sur la carte.
- 3 **Signature du titulaire de la carte**
Dans le cas des **transactions nécessitant une signature** (paiements par carte **sans** saisie du NIP), le titulaire de la carte doit confirmer son paiement ou son identité en **signant le reçu**. Vous devez obligatoirement comparer la signature sur le reçu à celle sur la carte. Si vous n'êtes pas tout à fait certain que les deux signatures sont identiques, appelez toujours notre service d'autorisation gratuit au: **044 659 66 66**.

Lors des **transactions avec saisie du NIP**, le titulaire de la carte s'identifie en entrant son numéro d'identification personnel (NIP). Dans ce cas, il ne doit **pas signer** le reçu; le terminal de paiement n'imprime normalement pas la ligne de signature.



Remarque importante!

En cas de problèmes techniques rencontrés lors du paiement par carte électronique, vous pouvez contacter notre service partenaires par téléphone au **044 659 64 44** à toute heure de la journée.

Swisscard AECS
Neugasse 18
8810 Horgen

02.06.2015 11:09:37

Buchung
AMEX

XXXXXXXXXXXX1115 1
Verfallsdatum: 10.15

Trn-Id: 20087320
Akt-Id: 4
AID: A000001570010
Trx Ref. Nummer: 629931
Trx. Seq-Nr.: 47331650
Autorisationscode: 86
EPF: BC1C3C21F05ECE4B67EED413623892F0

Total-EFT CHF: 100.00

J. Legrand
Unterschrift

1

2

3

Déroulement d'un paiement par carte sans contact (ExpressPay)

Le paiement sans contact est le **moyen de paiement rapide** pour payer avec sa carte en tout confort. Chez American Express, nous parlons d'«ExpressPay».

Conditions requises:

- Vous possédez un terminal de paiement compatible NFC (Near Field Communication): la fonction peut être activée par le fournisseur de votre terminal de paiement à l'aide d'une mise à jour logicielle.
- Votre client dispose d'une carte American Express avec la fonction sans contact, voir sur la figure.

Un paiement par carte sans contact se déroule de la façon suivante:

- 1 Le titulaire de la carte **tient sa carte** à une distance de 2 à 5 cm **du lecteur de cartes**.
- 2 Pour régler les montants **inférieurs à 40 CHF**, le client n'a généralement ni besoin d'entrer le NIP ni de signer un reçu: le paiement a lieu immédiatement et est terminé.
- 3 Lorsque le total de la facture **dépasse 40 CHF**, le terminal de paiement demande automatiquement au client d'entrer son NIP personnel et/ou de signer le reçu de paiement. Ensuite, le paiement est également terminé dans ce cas.

Lorsque le paiement sans contact **n'est pas possible**, il peut avoir lieu de la même façon que dans le paragraphe «Déroulement d'un paiement par carte électronique», voir à la page 8.

Les cartes American Express portant ce symbole peuvent être utilisées pour le paiement sans contact.



Messages affichés en cas de paiement par carte électronique et sans contact

Voici les [principaux messages](#) apparaissant sur l'écran de votre terminal de paiement. Découvrez comment y [réagir correctement](#).

Messages affichés sur le terminal de paiement	Ce que vous devez faire
PICK UP CC (capture de carte)	Confisquez la carte de crédit si possible.
REFUSÉ	N'acceptez pas la transaction.
FONCTION NON DISPONIBLE	Appelez notre service partenaires au: 044 659 64 44.
MAUVAIS CODE	Votre client doit saisir son NIP à nouveau.
UTILISER LECTEUR À PUCE	Votre client doit utiliser le lecteur de cartes à puce.
UTILISER LECTEUR BANDE MAGN	Votre client doit utiliser le lecteur de bandes magnétiques.
ÉCHEC CONNEXION ACQ	Appelez notre service partenaires au: 044 659 64 44.
ÉCHEC CONFIGURATION	Appelez notre service partenaires au: 044 659 64 44.
ÉCHEC INITIALISATION	Appelez notre service partenaires au: 044 659 64 44.
CARTE INCONNUE	Appelez notre service partenaires au: 044 659 64 44.
CARTE PÉRIMÉE	Votre client doit appeler American Express: 044 659 66 66.
MAUVAIS NUMÉRO CARTE	Votre client doit appeler American Express: 044 659 66 66.
MAUVAISE DATE EXPIRATION	Votre client doit appeler American Express: 044 659 66 66.
APPELER LA BANQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Demandez le code d'autorisation en contactant le service d'autorisation par téléphone: 044 659 66 66. • Effectuez ensuite une transaction (referral) en saisissant le code d'autorisation.
CODE CARTE 2:	Entrez le code de sécurité de la carte.

Les messages affichés peuvent être légèrement différents suivant le terminal de paiement. Le message que vous recherchez ne [figure pas dans cette liste](#)?
Merci de contacter le [fabricant de votre terminal](#).

Déroulement d'un paiement par carte manuel

- 1 Contrôlez la **somme du paiement par carte**.
Veuillez appeler notre service d'autorisation gratuit au: **044 659 66 66** – il est joignable à toute heure de la journée. Munissez-vous de votre numéro de contrat (958 XXX XXX X).

- A** Code d'autorisation
Si le montant total est autorisé par téléphone, vous recevez un code d'autorisation à entrer dans le champ A.

- 2 Réalisez sur le reçu de paiement une **empreinte de la carte** à l'aide du sabot (fer à repasser). L'empreinte doit être bien lisible sur toutes les copies.

- 3 Inscrivez les informations suivantes sur le **reçu de paiement**:

- B** Date actuelle
- C** Montant à débiter
- D** Pourboire éventuel
- E** Montant total
(montant à débiter + pourboire éventuel)

- 4 Remettez le reçu de paiement au titulaire de la carte **pour signature**.

- 5 Comparez **dans tous les cas** la signature sur la carte à celle sur le reçu de paiement: elles doivent être identiques.

- 6 En plus de contrôler la signature, vous devez vérifier que la carte **correspond bien au client**: par exemple, que le sexe du client correspond au nom du titulaire de la carte imprimé. Si vous avez le **moindre doute**, appelez impérativement notre service d'autorisation gratuit au: **044 659 66 66**. Nous serons ravis de vous aider.

- 7 Par ailleurs, vous devez contrôler les **autres caractéristiques de la carte**; voir check-list à la page 6.

- 8 **1** Copie pour le titulaire de la carte
Rendez la **carte** au titulaire et donnez-lui la **feuille du haut** du reçu de paiement.

- 9 **2** Copie pour le contractant
La **feuille du milieu** du reçu de paiement est pour vous. Conservez-la en lieu sûr.

- 10 **3** Copie pour American Express
Nous avons besoin de la **dernière feuille** du reçu de paiement pour le décompte. Plus d'informations ci-après.

Envoi des reçus de paiement

Envoyez-nous **tous les jours** les dernières feuilles des reçus de paiement dans votre propre intérêt. Vous recevrez ainsi vos crédits de paiement dans les meilleurs délais. La date du reçu de paiement ne doit pas être antérieure de plus de **sept jours**.

Voici comment envoyer vos reçus de paiement:

- 1 Inscrivez les informations suivantes sur le **reçu récapitulatif**:

- A** Date actuelle
- B** Montant total additionné de tous les reçus de paiement
- C** Nombre de reçus de paiement envoyés

- 2 **Signez** le reçu récapitulatif.

- 3 **1** Copie pour le contractant
La **première feuille** du reçu récapitulatif est pour vous.

- 4 **2** Copie pour American Express
Envoyez-nous la **deuxième feuille** accompagnée de **tous les reçus de paiement**. Utilisez à cet effet les **enveloppes** préadressées, en port payé que nous vous avons remises. Pour des raisons techniques, nous vous demandons de bien vouloir envoyer aucun autre document dans ces enveloppes.

Nouveaux reçus et nouvelles enveloppes?

Vous pouvez demander gratuitement l'envoi supplémentaire de tous les reçus et des enveloppes. Pour cela, appelez notre service partenaires (044 659 64 44) ou utilisez le coupon de commande.

Reçu de paiement

Kartennummer/Cardmember Account Number 3758 111111 11115		Name des American Express Mitglieds/Cardmember Name 00/00 HANS MUSTER SWISSCARD		Genehmigungs-/Approval Code: 14 Rechnungsstr./Bill No.	
Vertragspartner/Service Establishment FAS EP2 TEST HOTEL C/O SWISSCARD AECS NEUGASSE 18 8810 HORGEN		Datum der Belastung/ Date of Charge 20.06.15		Für nachträgliche Belastungen: Enter delayed charges below: Art/Type	
Unterschrift des American Express Mitglieds/Cardmember Signature X <i>[Signature]</i>		Belastungsbetrag/ Merchant Services 735,45		Betrag/Amount	
Trinkgeld/Versch Tipping 75,-		Gesamtbetrag/ Total 750,45		Neuer Gesamtbetrag/ Revised Total	
AMERICAN EXPRESS		AMERICAN EXPRESS		AMERICAN EXPRESS	
Kopie für das American Express Mitglied/Cardmember Copy		384585		Bitte gut durchschreiben/ Please Print Firmly	
Kopie für den Vertragspartner/Service Establishment Copy		384585		Bitte gut durchschreiben/ Please Print Firmly	
00 384585 Y		Gesamtbetrag/ Total 750,45		AMEX Use Only Equivalent Amt.	

Reçu récapitulatif

Nummer des Vertragspartners 958 022 635 5		Name und Anschrift des Vertragspartners FAS EP2 TEST HOTEL C/O SWISSCARD AECS NEUGASSE 18 8810 HORGEN		Um Zahlungsverzögerungen zu verhindern, bitten wir um Beachtung folgender Punkte: 1. Vergewissern Sie sich bitte, daß der Gesamtbetrag mit der Summe der Einzelbelege übereinstimmt. 2. Tragen Sie die Anzahl der Einzelbelege in das dafür vorgesehene Feld ein. 3. Dieser Zusammenfassungsbeleg muß oben liegen. 4. Auf keinen Fall Additionstreifen, Kohlepapier, Büroklammern etc. beifügen. 5. Die voradressierten Umschläge nicht für zusätzliche Korrespondenz, Materialanforderungen o.ä. verwenden - der Umschlag geht ungeöffnet an unsere Datenverarbeitung.	
Unterschrift des Vertragspartners X <i>[Signature]</i>		Datum 20.6.15		Gesamtbetrag aller Belastungen 3750,45	
Anzahl der beigefügten Belastungen 7		Zusammenfassungsbeleg für Belastungen		Kopie für den Vertragspartner	
784741		AMERICAN EXPRESS		AMERICAN EXPRESS	
X <i>[Signature]</i>		Datum 20.6.15		Gesamtbetrag aller Belastungen 3750,45	
Anzahl der beigefügten Belastungen 7		Diese Kopie bitte an Amex einsenden		AMEX Use Only Equivalent Amt.	
11 7847414					

Informations importantes concernant la fraude à la carte

Les fraudes commises avec des cartes volées ou falsifiées se remarquent souvent à travers le comportement du client.

Soyez particulièrement vigilant dans les situations suivantes:

- Le client connaît le numéro de la carte par cœur ou la lit sur un morceau de papier.
- Le client achète le même produit au hasard ou sans demander conseil.
- Le client regarde d'abord la signature sur la carte avant de signer.
- Le client règle de petits montants avec la carte plusieurs fois d'affilée.
- Le client veut que le montant total soit réparti sur plusieurs reçus ou plusieurs cartes.
- La carte est signée avec un gros feutre (la signature a peut-être été apposée par-dessus la véritable signature).
- Le client présente immédiatement une deuxième ou troisième carte lorsque le premier paiement par carte a été refusé.
- L'identité ou le comportement du client est douteux.
- Le client change subitement d'adresse de livraison pour le produit acheté après le paiement.

Dans tous ces cas de figure, nous vous prions de prendre immédiatement contact avec notre service d'autorisation gratuit. Il est joignable à toute heure de la journée au 044 659 66 66.

Vous ne devez pas accepter la carte pour le paiement dans ces cas-là:

- Le client vous demande d'inscrire une autre date sur le reçu de paiement dressé manuellement.
- La mention VOID (invalide) est imprimée sur la carte.
- Le client refuse que vous contactiez le service d'autorisation.
- Le client vous demande de diviser le montant.
- Le client n'a pas la carte de crédit sur lui et vous demande de faire une saisie manuelle sur le terminal.

Attitude à adopter en cas d'utilisation illégitime d'une carte American Express:

- 1 Conservez l'original ou la copie du [ticket de caisse/reçu de paiement](#). N'agrafez si possible aucun autre document à ce reçu.
- 2 **Confisquez la carte de votre client.** Veillez à ce que l'espace pour la signature et la bande magnétique ne soient pas endommagés. Découpez le [coin inférieur gauche](#) (vu du recto) de la carte et envoyez-la à:

Swisscard AECS GmbH
Service de sécurité
Neugasse 18
8810 Horgen

- 3 Notez avec le plus de précision possible [les circonstances et le moment](#) de l'incident: date, heure, personne(s) concernée(s), description de l'incident, description de la/des personne(s), etc. Si disponibles: pensez à conserver les enregistrements vidéo, par exemple d'une caméra de surveillance.

Nous vous remercions de votre participation dans la prévention des fraudes à la carte. En [conservant les preuves](#), vous nous aidez à appréhender les auteurs et à éviter que d'autres fraudes ne soient commises. Lorsqu'une carte a été capturée grâce à votre aide, permettant ainsi d'empêcher tout préjudice suite à une fraude, nous vous versons une [prime pouvant atteindre 300 CHF](#).

Néanmoins, [ne courez jamais le risque](#) de vous mettre en danger, au même titre que vos collaborateurs et vos clients. Suivez les instructions du service d'autorisation dans la mesure du possible.

Si vous ne [voulez pas](#) que votre client [écoute](#) votre conversation avec notre service d'autorisation, nous vous prions de dire le mot-clé «code 10». Dans ce cas, nous vous posons uniquement des questions auxquelles vous pouvez répondre par «oui» ou par «non».

Les opérations à distance avec les cartes American Express

De plus en plus de consommateurs préfèrent [acheter en restant chez eux](#). Ils commandent les produits par téléphone, par courrier ou sur Internet et veulent également payer de cette manière. C'est tout à fait possible avec les cartes American Express.

Pour les paiements par carte en l'absence de votre client et/ou de sa carte (commande par e-mail / téléphone / Internet), vous avez besoin d'un [contrat d'opérations à distance séparé](#) conclu avec American Express.

Vous avez des questions concernant les opérations à distance ou vous aimeriez conclure un contrat de ce type? Merci de contacter notre [service partenaires](#), voir au dos de cette brochure. Nous sommes à votre écoute personnellement.

Déroulement des commandes par téléphone, par courrier et sur Internet

Généralement, lors des **commandes à distance**, votre client vous communique seulement son identité ainsi que le numéro et la date de validité de sa carte American Express. Ceci n'est pas sans risque. C'est pourquoi nous vous recommandons de toujours respecter les **quatre étapes de sécurité** suivantes:

1 Informez votre client.

- Assurez-vous que le titulaire de la carte a connaissance des délais de livraison.
- Informez le titulaire de la carte de vos conditions de restitution des produits endommagés et non désirés.

2 Vérifiez minutieusement tous les noms et adresses, même ceux des clients suisses.

- Est-ce que l'adresse est correcte? Est-elle dans votre fichier client? Contrôlez si possible l'adresse dans l'annuaire ou dans un répertoire électronique. Vous pouvez aussi faire vérifier le nom, le prénom et l'adresse de facturation par notre service d'autorisation.
- Le nom de l'acquéreur est-il identique à celui du titulaire de la carte? Le client a-t-il signé le coupon de commande en cas de commande par courrier?
- Insistez pour que les produits soient remis contre signature à l'adresse de facturation du titulaire de la carte. N'envoyez pas vos livraisons en poste restante. La prudence est de rigueur dans les cas suivants:
 - Livraison à une adresse comportant une case postale (en particulier à l'étranger)
 - Livraison à un hôtel
 - Enlèvement des produits par des tiers
 - Modification ultérieure de l'adresse de livraison: le cas échéant, il est obligatoire de demander une nouvelle vérification par téléphone au service d'autorisation.

3 Contrôlez la plausibilité de la commande.

- Est-ce que la commande est cohérente?
- L'adresse de facturation, l'adresse sur la carte et l'adresse de livraison sont-elles identiques?
- Soyez vigilant lorsque les commandes proviennent de pays et régions inhabituels: il se pourrait peut-être que votre produit puisse être acheté là-bas à un prix moins cher?
- Soyez vigilant lorsque les commandes comportent de grandes quantités et/ou un montant exceptionnellement élevé.

Veillez noter que vous supportez le risque de perte lors du transport. Nous vous recommandons donc d'envisager un mode d'expédition approprié en cas d'envois de grande valeur: recommandé, envoi à valeur déclarée, etc.

4 Faites autoriser chaque transaction par notre service d'autorisation gratuit en le contactant par téléphone, quel que soit le montant de la facture.

Précisez toujours s'il s'agit d'une commande par téléphone, par courrier ou sur Internet.

Demandez le numéro d'autorisation 24h/24 par téléphone au 044 659 66 66

Munissez-vous des informations suivantes pour l'entretien téléphonique:

- Votre numéro de contrat à dix chiffres: 958 XXX XXX X
- Le numéro de la carte de votre client
- La validité de la carte: Valid Thru
- Le code de sécurité à quatre chiffres sur le devant de la carte
- Le prénom et le nom du titulaire de la carte
- Le montant exact de l'achat
- L'adresse de facturation
- Adresse de facturation et adresse de livraison identiques ou différentes?

Astuces pratiques pour l'hôtellerie

Voici comment s'occuper parfaitement de vos clients et éviter les réclamations:

- Notez toujours tous les détails concernant les cartes American Express et la réservation.
- Demandez une autorisation par téléphone et précisez si le titulaire de la carte est présent dans l'hôtel ou non.
- Assurez-vous que le titulaire de la carte a connaissance de vos conditions générales et de vos modalités d'annulation.
- Donnez toujours un numéro d'annulation au titulaire de la carte.
- Conservez toujours la réservation, une copie des modalités d'annulation et le numéro d'annulation.
- Lorsqu'un titulaire règle la facture **d'un autre client** (réservation par un tiers), vous devez obtenir l'autorisation écrite du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte y confirme le nom de la personne pour qui il paye et le montant maximal qu'il est disposé à payer. Demandez-nous une autorisation par téléphone et précisez: «titulaire de la carte absent – tiers».

American Express SafeKey® – la sécurité des paiements sur Internet

Grâce au procédé **gratuit** 3-D Secure SafeKey d'American Express, les concessionnaires profitent d'une **sécurité totale** lors des transactions effectuées sur Internet. Les titulaires de carte inscrits doivent **s'identifier personnellement** à l'aide d'un mot de passe à chaque transaction réalisée en ligne, comme la saisie du NIP au distributeur automatique. Etant donné que les clients se sentent plus en sécurité avec SafeKey, vous pouvez aussi prévoir une **hausse des ventes** dans votre boutique en ligne.

Réception du paiement garantie

Avec SafeKey, vous diminuez le risque de fraude par une utilisation abusive des cartes. Nous vous garantissons la réception du paiement pour toutes les transactions effectuées avec les cartes de crédit American Express **dans le marché SafeKey**. Le marché SafeKey est élargi continuellement. Vous trouverez un aperçu actuel sur americanexpress.ch/safekey

Transfert de responsabilité

Lorsque vous proposez SafeKey dans votre boutique en ligne, il y a transfert de responsabilité: ce n'est plus vous en tant que concessionnaire mais American Express à titre de banque émettrice qui est **responsable des préjudices** causés suite à une utilisation abusive des cartes. Cette mesure vous protège en cas de défaut de paiement.

Votre contrat American Express

Votre convention annexe relative aux «opérations à distance» avec American Express reste valable. En qualité de commerçant inscrit à SafeKey, le **transfert de responsabilité** décrit ici s'applique aussi aux transactions par carte effectuées dans le marché SafeKey.

Pour profiter des avantages de SafeKey, c'est très simple:

- 1 Inscrivez-vous à SafeKey (inscription unique):
 - Par e-mail à: partner.service@swisscard.ch avec comme mot-clé «SafeKey»
 - Par téléphone au: **044 659 64 44** – composez aussi ce numéro si vous avez des questions.
 Merci de nous préciser dans les deux cas votre numéro de contractant American Express 958 XXX XXX X et votre Payment Service Provider.
- 2 American Express et votre Payment Service Provider activent ensemble SafeKey **gratuitement** dans votre boutique en ligne.
- 3 Vous profiterez alors de **davantage de sécurité et de meilleures ventes** avec les titulaires des cartes American Express dans le marché SafeKey croissant.

Important!

Avec SafeKey, vous êtes malgré tout tenu de prendre des mesures de précaution contre la fraude. Le transfert de responsabilité ne s'applique qu'en cas de **mise en œuvre correcte** des mesures de précaution anti-fraude usuelles, par exemple de la demande du code de vérification CVV2/CVC2. Contrôlez vos commandes et évaluez le risque; en effet, c'est vous qui connaissez le mieux votre entreprise.

myAccount – votre accès à l'aperçu des transactions

L'aperçu de vos transactions en ligne myAccount vous permet de garder 24h/24 une vue d'ensemble de vos transactions avec American Express **en toute sécurité et gratuitement**. Vous disposez d'une kyrielle d'informations concernant les **vingt-cinq derniers mois**:

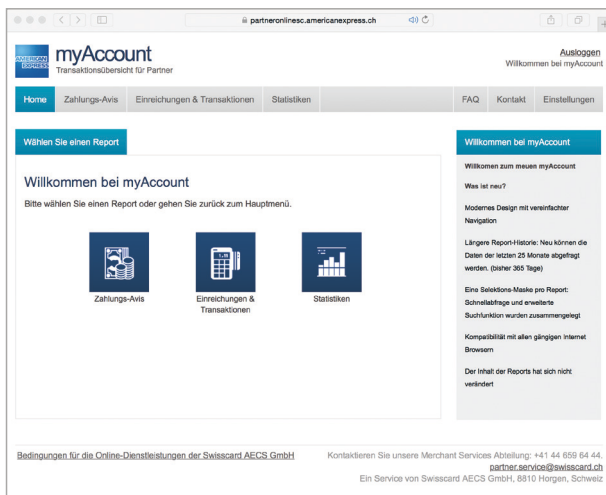
- Avis de crédit
- Statut des versements
- Détails des transactions
- Aperçu des ventes
- Pourcentage des transactions par carte en Suisse et à l'étranger

Vous pouvez **sélectionner individuellement** les informations, les exporter aux formats PDF, XLS et CSV ainsi que les traiter.

Inscrivez-vous dès maintenant:

- 1 Cliquez sur «myAccount» en haut à droite sur le portail des concessionnaires americanexpress.ch/partneronline
- 2 Remplissez le formulaire d'inscription.
- 3 Attendez de recevoir la confirmation par e-mail et c'est parti.

Grâce à une **fonction de recherche pratique**, vous trouvez toutes les données et documents avec rapidité et efficacité.



Changements dans votre entreprise

Veillez nous communiquer sans délai les [changements](#) suivants dans votre entreprise:

- Nouvelles coordonnées bancaires
- Nouvelle adresse
- Nouvelle dénomination sociale
- Nouvelle forme juridique
- Nouveau propriétaire: vente, location, etc.
- Dissolution de votre entreprise

Les transactions avec les cartes American Express ne pourront être traitées correctement que si nous disposons des informations ci-dessus et à condition qu'elles soient actuelles. Merci de nous faire part de ces changements [par écrit à l'adresse suivante](#):

Swisscard AECS GmbH
Service partenaires JSOA7
Case postale
8810 Horgen

Ou par fax au: [044 659 64 20](tel:0446596420)

Ou par e-mail à: partner.service@swisscard.ch

Dans ce cas, le document doit être pourvu d'une signature valide (numérisée).

Vos contacts en bref

Service d'autorisation gratuit

24h/24 par téléphone au 044 659 66 66

Fax: 044 659 64 22

Munissez-vous des informations suivantes pour l'entretien téléphonique:

- Votre numéro de contrat à dix chiffres:
958 XXX XXX X
- Le numéro de la carte de votre client
- La validité de la carte: Valid Thru
- Le prénom et le nom du titulaire de la carte

Si vous ne **voulez pas** que votre client **écoute** votre conversation avec notre service d'autorisation, nous vous prions de dire le mot-clé «**code 10**». Dans ce cas, nous vous posons uniquement des questions auxquelles vous pouvez répondre par «oui» ou par «non».

Service clientèle pour les partenaires

Gratuit et joignable pendant les heures de bureau

Téléphone: 044 659 64 44

Fax: 044 659 64 20

Votre numéro de contrat à dix chiffres

9	5	8							
---	---	---	--	--	--	--	--	--	--



Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, case postale 227, 8810 Horgen, americanexpress.ch/partneronline
American Express Merchant Services provided in Switzerland by Swisscard AECS GmbH