

La rétrofacturation

Peu connue des consommateurs, la rétrofacturation permet d'obtenir un remboursement à la suite d'un achat fait par Internet, par téléphone ou par courrier en sachant que le commerçant n'a pas respecté certaines obligations. En effet, vous pourriez annuler votre commande si vous respectez les conditions et les délais prévus. Cette mesure ne s'applique cependant pas à des sites d'enchères comme eBay, ni aux achats faits auprès de particuliers.

Si vos démarches auprès du commerçant sont infructueuses, vous avez 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de votre carte.

Votre demande de rétrofacturation doit être faite par écrit. Elle doit contenir les renseignements suivants :

- le nom du titulaire de la carte de crédit;
- le numéro de la carte de crédit et sa date d'expiration;
- le nom du commerçant;
- la date de conclusion du contrat;
- le montant débité au compte de la carte de crédit;
- le montant que le commerçant est tenu de rembourser;
- la description des biens ou des services visés par la demande de rétrofacturation;
- le motif de l'annulation;
- la date d'annulation de l'achat;
- le mode de transmission de l'avis d'annulation.

L'émetteur de carte de crédit doit vous envoyer un accusé de réception dans les 30 jours. Et, il dispose de 90 jours pour créditer votre compte du montant de votre achat et annuler les frais.

Les règles sur la rétrofacturation ne s'appliquent pas à certains types d'achats faits en ligne, pour connaître la liste des exceptions, les obligations du commerçant ou les conditions à respectées, communiquez avec nous.

Veuillez noter que notre bureau sera fermé du 23 décembre au 7 janvier. Nous souhaitons un merveilleux temps des Fêtes à toute la population de Charlevoix.