

# Programme national de cartes-cadeau H-D™ Canada Concessionnaire FAQ



- Question** **Est-ce Harley-Davidson Canada l'émetteur du nouveau programme de la carte-cadeau H-D™?**
- Réponse** Le nouveau programme sera administré par des partenaires. StoreFinancial Services Canada est l'administrateur du programme, et Home Trust Company est la banque émettrice.
- Question** **Qui fournira du support au concessionnaire et au titulaire de la carte?**
- Réponse** Store Financial Canada fournira le support aux concessionnaires et aux titulaires de carte pour le programme au Canada. Store Financial fournit le support au programme, aux concessionnaires et aux titulaires de carte pour le programme de cartes-cadeaux des États-Unis.
- Question** **La nouvelle carte-cadeau H-D™ sera acceptée partout au Canada et aux États-Unis?**
- Réponse** La nouvelle carte-cadeau H-D™ Canada ne sera acceptée que chez les concessionnaires participants au Canada. La carte ne sera pas acceptée aux États-Unis et la carte-cadeau U.S. ne sera pas acceptée au Canada. La carte-cadeau Canada a une feuille d'érable rouge distinctif dans le coin en bas à droite. La carte U.S. n'en a pas.
- Question** **Où vais-je obtenir les informations d'inscription?**
- Réponse** Vous recevrez un courriel de Store Financial prochainement. Le courriel contiendra un lien vers le site Internet de Ressources et inscription aux cartes-cadeaux H-D™ Canada. Ce site comprendra tous les documents et les informations dont vous aurez besoin pour le programme.
- Question** **Quels sont les accords que je devrai exécuter afin de vendre la nouvelle carte?**
- Réponse** Vous devez remplir un accord avec H-D™ Canada, un formulaire Autorisation de débit TEF et un formulaire d'inscription d'utilisateurs. Il existe un accord séparé pour l'acceptation des cartes comme mode de paiement.
- Question** **Dois-je signer des accords pour chaque emplacement physique qui vend des cartes-cadeaux H-D™?**
- Réponse** Oui, chaque concessionnaire individuel devra signer une convention de vente, formulaire TEF, et formulaire d'inscription d'utilisateurs.
- Question** **Ai-je besoin de matériel pour chaque caisse de ma concession?**
- Réponse** Les cartes-cadeaux sont activées à l'aide d'un ordinateur avec accès à Internet haute vitesse équipé d'un petit «lecteur». Cet ordinateur peut être situé n'importe où dans

# Programme national de cartes-cadeau H-D™ Canada Concessionnaire FAQ

vosre concession. Le seul élément supplémentaire nécessaire est le lecteur de carte. Deux lecteurs de carte seront inclus dans votre kit de démarrage. Passez en revue le document «Configuration requise pour CardSpot» pour vous assurer que vous répondez à ces exigences avant de vous inscrire à la vente.

- Question** **Comment vais-je obtenir les cartes et les matériaux pour commencer à vendre les cartes-cadeaux?**
- Réponse** Une fois les documents nécessaires pour la vente remplis et bien reçu, nous enverrons automatiquement un kit de démarrage à votre concession. Le kit contient 100 cartes, 100 accords de titulaire de carte, 100 pochettes de cartes-cadeaux, et 2 lecteurs de carte pour leur activation. Les matériaux de cartes-cadeaux de rechange peuvent être commandés chez Ultracom au besoin.
- Question** **Quel est le processus d'activer ou de charger la carte?**
- Réponse** Vous recevrez toute la formation et le matériel dont vous avez besoin pour assurer un bon déroulement du processus de mise en place et pour veiller à ce que vos employés de la concession sont pleinement informés sur le processus d'activation.
- Question** **Quels sont les frais que je paie quand je vends une carte-cadeau?**
- Réponse** Le concessionnaire vendant une carte-cadeau sera facturé des frais de 0,65 \$ CAN pour l'activation de la carte, plus les taxes applicables, lors de l'activation/le chargement de la carte.
- Question** **Quel est le prix des cartes et des matériaux?**
- Réponse** Les matériaux seront facturés au tarif applicable en vigueur. Le tarif actuel est de 0,36 \$ CAN par carte et de 0,17 \$ CAN par pochette de carte-cadeau. Le réapprovisionnement se fait en coupures de 50.
- Question** **Un client peut-il acheter toute quantité de cartes pour n'importe quel montant?**
- Réponse** Les clients peuvent acheter n'importe quelle quantité de cartes-cadeaux, pour des montants entre 5 \$ et 500 \$. Vous aurez besoin de vous familiariser avec les Règles de fonctionnement de cartes-cadeaux qui seront expliquées dans la formation. Le document de référence sur les Règles de fonctionnement se trouve sur le site d'inscription.
- Question** **Quel est le processus pour accepter/traiter la carte-cadeau H-D™ en paiement?**
- Réponse** Vous traiterez la carte-cadeau comme une carte de crédit. Il suffit de la glisser dans votre lecteur de carte de crédit comme une Mastercard. Le CVV2 et la date de validité se trouvent sur le verso de la carte. Vous serez fournis avec une formation et l'accès à tous les documents sur le site Internet de Ressources et inscription aux cartes-cadeau H-D™ pour assurer un bon déroulement du processus de mise en place et pour veiller à ce que vos employés sont formés sur le processus d'acceptation de la carte.
- Question** **Quels sont les frais que je paie quand j'accepte une carte-cadeau en paiement?**
- Réponse** Le concessionnaire acceptant une carte-cadeau en paiement sera facturé les frais de transaction MasterCard normal pour le montant de la transaction avec la carte. Le frais est actuellement de 1,68%.

# Programme national de cartes-cadeau H-D™ Canada Concessionnaire FAQ

- Question** **Comment vais-je savoir quel est le solde de la carte-cadeau?**  
**Réponse** Vous pouvez obtenir le solde de la carte dans un certain nombre de façons: en appelant le numéro sur le verso de la carte, en consultant le site [getmybalance.com](http://getmybalance.com) ou en effectuant une transaction de 0,01 dans votre TPE. Vous connaîtrez chaque option dans la formation et en référant le Guide de référence du détaillant qui se trouve sur le site Internet de Ressources et inscription aux cartes-cadeaux H-D™ Canada.
- Question** **Comment fonctionne le processus de rapprochement des ventes?**  
**Réponse** Les cartes-cadeaux H-D™ sont chargés avec des fonds dès que vous les activez. Au moment de l'activation, vous allez obtenir le paiement du client de la même manière que lors de toute autre vente. Sur un décalage de deux jours après la date d'activation, le compte bancaire que vous désignez sur le formulaire d'autorisation de débit TEF sera débité du montant total de toutes les cartes que vous avez activées. Les frais d'activation/de chargement et la taxe applicable seront également débités de votre compte bancaire mensuellement. Les fonds de carte sont stockés dans un compte en fiducie auprès de la banque émettrice et sont garantis pour MasterCard®. Une fois la carte dépensée, la banque émettrice créditera MasterCard qui créditera à son tour l'emplacement du concessionnaire où la carte a été utilisée. Les fonds seront déposés avec tous les règlements par carte de crédit que vous recevez.
- Question** **Où est-il stocké l'argent recueilli de la carte-cadeau?**  
**Réponse** Les fonds sont stockés dans un compte en fiducie auprès de la banque émettrice pour le titulaire de la carte-cadeau.
- Question** **Que se passe-t-il si une carte est perdue ou volée?**  
**Réponse** Les cartes perdues ou volées peuvent être remplacées avec le reçu original. Le montant du remplacement correspondra au solde restant de la carte.
- Question** **Puis-je facturer des frais au client pour l'achat d'une carte-cadeau H-D?**  
**Réponse** Non.
- Question** **Vais-je être en mesure de vendre des cartes-cadeaux à temps pour la saison des Fêtes 2015?**  
**Réponse** Les concessionnaires doivent retourner leurs documents d'inscription dûment remplis avant le 20 Novembre, 2015 afin d'assurer que leurs kits de démarrage de carte-cadeau seront expédiés dans la semaine du 23 Novembre 2015. Les concessionnaires qui respectent cette date limite seront en mesure de vendre des cartes-cadeaux peu après avoir terminé la formation au cours de la semaine du 23 Novembre 2015.