

# QUESTIONS RÉPONSES



## L'IMPRESSION DU TICKET DE CARTE À LA DEMANDE DU CLIENT



# 1. VOS QUESTIONS EN TANT QUE COMMERÇANT<sup>(1)</sup>

## Que prévoit la loi relative à l'interdiction de l'impression systématique des tickets ?

La loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi AGECE) et son décret d'application prévoient **à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023, sauf demande contraire du client, l'interdiction de l'impression et de la distribution systématiques :**

- des tickets de caisse,
- des tickets de carte bancaire,
- des tickets par des automates,
- des bons d'achat et tickets visant à la promotion ou à la réduction des prix.

Seuls les tickets remis aux clients sont concernés, les tickets commerçants<sup>(2)</sup> n'étant pas mentionnés par la loi.

## Quels sont les types de cartes bancaires concernés par la loi AGECE ?

Toutes les cartes bancaires sont concernées par la loi AGECE : carte à débit immédiat ou à débit différé, carte prépayée, carte commerciale, carte affaires...



## Qu'est-ce que cela va changer dans le parcours de paiement par carte bancaire ?

**En tant que commerçant, vous devez recueillir le souhait du client et lui demander s'il désire ou non un ticket de carte bancaire. Vous saisissez le choix du client sur le terminal de paiement qui imprimera ou non un ticket. En cas d'impression, vous le remettrez alors au client.**

Pour les commerces équipés de terminaux dits « autonomes<sup>(3)</sup> », un nouvel écran sur le terminal de paiement vous proposera d'imprimer ou non le ticket client<sup>(4)</sup>.

**Par ailleurs, le ticket commerçant sera imprimé avant le ticket client<sup>(5)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Commerçant, artisan ou profession libérale.

<sup>(2)</sup> Dans les cas où une signature est demandée sur le ticket de carte bancaire, cette option restera possible car elle s'effectue sur le ticket commerçant.

<sup>(3)</sup> Terminal de paiement fonctionnant en direct avec la banque du commerçant.

<sup>(4)</sup> Cet écran est disponible pour les TPE en FRv6.2.1 et à partir de nexo IS v5.0 bulletin 25. Certains matériels fonctionnant en CB5.5, peuvent toutefois bénéficier d'une fonctionnalité propriétaire d'impression optionnelle du ticket via paramétrage local.

<sup>(5)</sup> Ce nouvel ordre d'impression des tickets est mis en place dans la version FRv6.2.1.



Comme c'est déjà le cas actuellement, vous pouvez également proposer au client de recevoir son ticket de carte bancaire de façon dématérialisée (e-mail, SMS, etc...) si vous disposez d'une solution le permettant.

**Il vous est possible de ne solliciter l'avis du client qu'une seule fois pour l'ensemble des tickets de carte bancaire, de caisse ou autre si votre solution le permet.**

### Le contrat d'acceptation va-t-il être mis à jour ?

Non, il n'est pas nécessaire de modifier le contrat d'acceptation.

### J'accepte le paiement par carte bancaire, que dois-je faire pour être conforme à la loi ?

**Pour les commerces équipés de terminaux autonomes<sup>(6)</sup>**, une mise à jour<sup>(7)</sup> du matériel peut être nécessaire. En cas de mise à jour, l'impression du ticket de carte bancaire à la demande du client sera alors configurée par défaut sur votre terminal de paiement. Cette mise à jour modifiera l'ordre d'impression du ticket et ne générera plus d'impression systématique du ticket client.

Certains terminaux de paiement disposent déjà de la possibilité d'imprimer le ticket de carte bancaire à la demande du client sans nécessairement modifier l'ordre d'impression des tickets.

D'autres terminaux peuvent ne pas être compatibles et nécessiter un remplacement.

Il convient de vous rapprocher de la société qui vous a vendu ou loué le terminal pour savoir ce qu'il est nécessaire de faire.

**Pour les enseignes équipées de terminaux intégrés<sup>(8)</sup>**, il est déjà possible d'imprimer le ticket de carte bancaire à la demande du client. En effet, l'impression étant en général directement gérée par le système de caisse, une évolution à ce niveau peut d'ores et déjà être réalisée pour être conforme.

<sup>(6)</sup> Terminal de paiement fonctionnant en direct avec la banque du commerçant.

<sup>(7)</sup> Mise à jour du socle applicatif en FRv6.2.1 ou à partir de nexo IS v5.0 bulletin 25.

<sup>(8)</sup> Terminal de paiement relié à un serveur monétique qui est en lien avec la banque du commerçant.

## Existe-t-il des cas où il est malgré tout nécessaire d'imprimer le ticket de carte bancaire ?

Oui, le ticket de carte bancaire papier est systématiquement remis au client<sup>(9)</sup> en cas d'opérations de paiement :

- annulées,
- n'ayant pas abouti,
- soumises à un régime de pré-autorisation,
- faisant l'objet d'un crédit (toute opération qui crédite le compte du client telle que le remboursement ou le transfert de fonds crédit).

### À NOTER

Le ticket peut également être envoyé au client de façon dématérialisée (par e-mail ou SMS) si le client le demande et que votre solution le permet.

## Dois-je obligatoirement avoir une imprimante si le client désire avoir un ticket de carte bancaire papier ?

Non, cela n'est pas obligatoire dès lors que vous avez la possibilité de remettre au client un ticket manuscrit ou dématérialisé si vous disposez d'une solution le permettant.

## Je ne dispose pas d'une solution de dématérialisation. Cependant, je souhaite pouvoir proposer à mes clients la possibilité de leur envoyer leur ticket de carte bancaire par e-mail. Que dois-je faire ?

Vous pouvez vous rapprocher de la société qui vous a vendu ou loué le terminal pour savoir si elle propose une solution de dématérialisation des tickets de carte bancaire, permettant l'envoi du ticket au client par e-mail, par SMS ou de le mettre à disposition via un espace client.

## Y a-t-il des spécificités à prendre en compte pour le cas des automates ?

Les tickets de carte bancaire papier délivrés par les automates sont également concernés par la loi.

L'impression du ticket de carte bancaire est déjà à la demande du client, la plupart de ces équipements sont donc déjà conformes aux nouvelles dispositions légales.

### À NOTER

Certains contextes spécifiques d'automates (type distributeurs automatiques avec paiement sans contact uniquement) peuvent ne pas produire de ticket de carte bancaire.

<sup>(9)</sup> Selon le décret n° 2022-1565 du 14 décembre 2022.

## 2. VOS QUESTIONS EN TANT QUE CLIENT

CARTE BANCAIRE  
Bienvenue  
CB  
LE 10/11/2022 À 10:32:34  
CAFÉ MARTIN  
7SPARIS1  
1999118  
-----001122262



### Si je souhaite qu'on me remette un ticket de carte bancaire papier, que dois-je faire ?

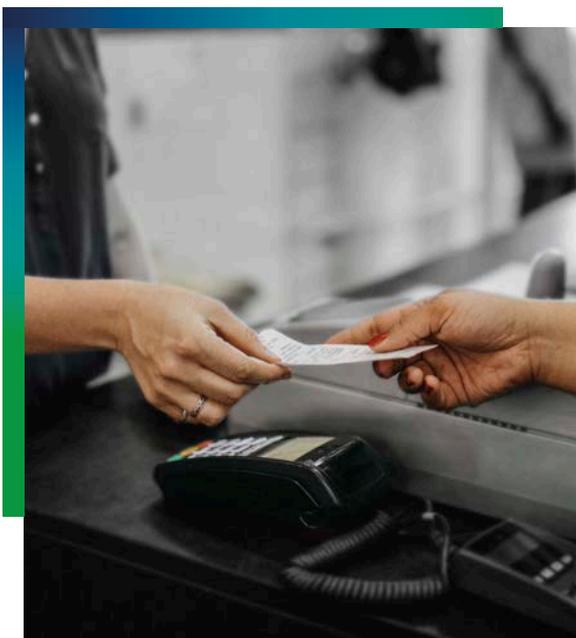
C'est simple ! Au moment de votre règlement, le commerçant demande si vous voulez un ticket de carte bancaire papier. Si vous en voulez un, demandez-le au commerçant qui l'imprimera et vous le remettra.

### Et si je veux qu'on m'envoie mon ticket de carte bancaire par e-mail ou SMS, que dois-je faire ?

Si le commerçant dispose d'une solution permettant cet envoi, il vous demandera vos coordonnées (e-mail ou numéro de mobile) pour vous envoyer votre ticket de carte bancaire par e-mail ou SMS.

### Et si je change d'avis et que finalement je veux mon ticket de carte bancaire au format papier ? Est-ce possible ?

Si vous changez d'avis et que le commerçant a déjà saisi « Non » (pas d'impression de ticket client) sur son terminal de paiement, il pourra malgré tout imprimer un duplicata tant qu'une nouvelle transaction n'a pas été réalisée.



### Que se passe-t-il si mon paiement échoue ou est annulé ? Aurai-je ou non un ticket de carte bancaire attestant que la transaction n'a pas abouti ?

Oui, un ticket de carte bancaire vous sera systématiquement remis au format papier en cas d'incident ou refus de la transaction<sup>(10)</sup>.

Si au moment du paiement, vous avez souhaité recevoir votre ticket de carte bancaire par e-mail ou SMS, vous recevrez le ticket d'annulation ou de remboursement (cas ci-dessus) de façon dématérialisée.

<sup>(10)</sup> Selon le décret n° 2022-1565 du 14 décembre 2022.

## Comment vais-je pouvoir me faire rembourser ?

Pour le remboursement, seul le **ticket de caisse** constitue une preuve d'achat. Il est par conséquent préférable de le demander, soit au format papier, soit au format dématérialisé.

## Comment faire jouer la garantie de mon achat ?

Vous devez présenter votre **ticket de caisse**. Le décret<sup>(1)</sup> prévoit que le ticket de caisse pour l'achat de biens « durables », sur lequel sont mentionnées l'existence et la durée de la garantie légale de conformité, sera toujours imprimé automatiquement. Cela concerne les appareils électroménagers, les équipements informatiques ou les appareils de téléphonie par exemple<sup>(2)</sup>.

## Comment vais-je pouvoir contrôler mes dépenses sans ticket de carte bancaire ?

Comme aujourd'hui, vous pourrez toujours consulter l'historique de vos paiements depuis votre banque en ligne ou sur votre relevé de compte.

Pour rappel, **le client ne doit jamais remettre sa carte bancaire au commerçant**, que ce soit pour un paiement en contact ou sans contact. **Le client doit pouvoir vérifier le montant saisi avant d'apposer ou d'insérer sa carte dans le TPE** (terminal de paiement électronique). Cela permettra d'éviter des demandes d'impression de ticket pour vérification du montant.

<sup>(1)</sup> Décret n° 2022-1565 du 14 décembre 2022.

<sup>(2)</sup> La liste complète de ces biens se trouve à l'article D211-6 du code de la consommation.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

Utiliser CB, **la marque française de paiement par carte et par mobile**, c'est bénéficier :

- des frais parmi les plus bas d'Europe,
- d'un faible taux de fraude,
- d'un taux d'acceptation élevé,
- du traitement CB des transactions en France.



151 bis, rue Saint Honoré  
75001 Paris

[www.cartes-bancaires.com](http://www.cartes-bancaires.com)

Contact : [marketing-cb@cartes-bancaires.com](mailto:marketing-cb@cartes-bancaires.com)

