

1. FAQ générale:

1.1 Qu'est-ce que la carte prépayée ACURA Visa®?

La carte prépayée n'est pas une carte de crédit. C'est un moyen de paiement prépayé, à une valeur prédéterminée et rechargeable. Une fois que les fonds sont déposés sur votre carte, vous pouvez effectuer des achats de marchandise et de services dans des millions d'endroits dans le monde où Visa® est accepté.

1.2 Où puis-je utiliser ma carte prépayée ACURA Visa?

Votre carte prépayée peut être utilisée partout où le symbole d'acceptation Visa est affiché. Certaines exceptions peuvent s'appliquer. Veuillez vérifier auprès du commerçant avant de tenter d'effectuer un achat, il se peut que certains commerçants n'acceptent pas les cartes-cadeaux prépayées. Si une carte est utilisée pour une transaction en devise étrangère, des frais seront facturés pour convertir la transaction en devise canadienne. Pour connaître les frais applicables, reportez-vous aux conditions générales sur le support de votre carte ou sur acura.trucash.com. La transaction peut être affichée en ligne sur la page Historique des transactions.

1.3 Est-ce que ma carte prépayée Visa ACURA doit être activée?

Oui, pour utiliser votre carte prépayée, celle-ci doit être enregistrée / activée.

1.4 Qu'advient-il si ma carte prépayée ACURA Visa est perdue ou volée?

Les cartes prépayées perdues ou volées doivent être immédiatement signalées en appelant le service à la clientèle de TruCash 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 1-800-624-6171 (au Canada / États-Unis) ou au 1-905-212-9100 (ailleurs). Votre carte peut être remplacée en cas de perte, de vol ou de détérioration, à la condition qu'elle ait déjà été enregistrée. Tout solde disponible sera transféré sur la carte de remplacement, moins des frais de carte de remplacement.

1.5 Est-ce que les carte Visa prépayées ACURA on une date d'expiration ?

Oui; les cartes prépayées expirent le dernier jour du mois et de l'année indiqués au recto de la carte.

1.6 Dois-je signer le reçu de vente?

Lorsque vous effectuez un achat, vous devez signer le reçu afin que le commerçant puisse comparer la signature à celle figurante au dos de la carte lors du traitement du paiement.

1.7 Pour effectuer un paiement fractionné ou différé avec votre carte prépayée, vous devez informer le commerçant à l'avance que vous allez fractionner le paiement. (Remarque: certains marchands peuvent ne pas autoriser les paiements fractionnés.) Vous devez alors informer le commerçant du montant que vous souhaitez appliquer à votre carte. Vous devez connaître le solde disponible sur la carte avant d'effectuer un paiement et payer la différence en premier si la transaction est supérieure au solde, les marchands ne sont pas en mesure de vérifier les soldes. Les soldes peuvent être vérifiés en ligne sur acura.trucash.com ou en appelant le service à la clientèle de TruCash du lundi au vendredi (entre 9 h – 17 h HNE) au 1-800-624-6171 (au Canada / aux États-Unis) ou au 1-905-212-9100. (ailleurs).

1.8 Puis-je retourner la marchandise achetée avec une carte prépayée Visa ACURA?

Pour les retours de marchandise, vous devrez conclure directement avec le commerçant, chaque commerçant ayant sa propre politique de retour. Conservez les reçus de carte et d'achat, même une fois le solde épuisé, car vous pourriez être invité à les présenter afin de traiter la déclaration. Lorsque le commerçant a pour politique de créditer la carte utilisée pour les achats (plutôt que de fournir de l'argent ou un crédit magasin), le solde disponible sur la carte est augmenté du montant du remboursement dans les quelques jours suivants le retour.

1.9 Puis-je utiliser ma carte prépayée ACURA Visa aux stations-service?

Oui, vous pouvez utiliser votre carte prépayée aux stations-service pour de l'essence ou pour effectuer un achat dans le magasin. Prenez note de ne pas insérer votre carte à la pompe, puisqu'il n'y a pas de puce et une pré-authorization sera prélevée pour un montant dépassant le montant réel de la carte entraînant ainsi le refus de la transaction.

1.10 Puis-je utiliser ma carte prépayée ACURA Visa à un restaurants ou salons?

Oui, la carte prépayée peut être utilisée pour faire des achats dans les restaurants, salons de coiffure et autres commerçants où il y a des pourboires ou des frais supplémentaires. Veuillez noter que ces marchands détiendront jusqu'à 20% du prix de la transaction ou des services achetés. Toutefois Assurez-vous de connaître le solde de votre carte au préalable afin d'avoir suffisamment de fonds pour couvrir à la fois la transaction et la pré-authorization.

1.11 Les cartes prépayées Visa ACURA peuvent-elles être utilisées pour la location de voitures, les hôtels ou les réservations de voyages?

Ce ne sont pas tous les commerçants qui acceptent pas les cartes Visa® prépayées, mais pour ceux qui le font, la carte prépayée peut être utilisée pour la location de voitures, les hôtels ou les réservations de voyages. Lors de votre réservation, les marchands peuvent conserver des fonds pendant 30 jours. Pendant ce temps, vous ne pourrez pas utiliser les fonds en attente jusqu'à ce qu'ils soient libérés sur votre carte. Assurez-vous de connaître le solde de la carte à l'avance pour vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds pour couvrir à la fois la transaction et la mise en attente.

1.12 Est-ce que des paiements récurrents peuvent être effectués sur ma carte prépayée Visa ACURA?

Non, la carte prépayée ne peut être utilisée pour effectuer des paiements récurrents.

1.13 Comment puis-je effectuer des retraits à un guichet bancaire avec ma carte prépayée ACURA?

Cette carte n'est pas reconnue au guichet bancaire (ATM).

1.14 Pourquoi ma carte Visa prépayée ACURA est-elle refusée?

Vous pourrez effectuer des achats avec votre carte prépayée seulement si le solde de la carte est égal ou supérieur au montant total de l'achat, ainsi des frais applicables et /ou les tolérances supplémentaires. Vous pouvez consulter votre solde sur acura.trucash.com. S'il s'agit de votre première tentative d'achat avec votre carte prépayée, assurez-vous que votre carte est d'abord activée. Vous DEVEZ activer votre carte prépayée sur acura.trucash.com pour pouvoir effectuer des achats. Si vous avez des questions concernant un achat refusé, veuillez appeler le service à la clientèle de TruCash du lundi au vendredi (9h à 17h, heure de l'est), au 1-800-624-6171 (au Canada / aux États-Unis) ou au 1-905-212-9100 (ailleurs).

2. Pour nous joindre page FAQ :

2.1 Comment puis-je joindre le service clientèle de TruCash?

Pour joindre le service à la clientèle, veuillez envoyer un courriel à service@trucash.com ou appelez du lundi au vendredi (9h à 5 h HNE) au 1-800-624-6171 (au Canada/États-Unis) ou 1-905-212-9100 (ailleurs). Pour cartes perdues ou volées, veuillez appeler au service à la clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

2.2 Qui dois-je joindre concernant un litige ou une transaction refusée?

Pour discuter un litige ou une transaction refusée, veuillez appeler le service à la clientèle TruCash du lundi au vendredi (9h à 5 h HNE) au 1-800-624-6171 (au Canada/États-Unis) ou 1-905-212-9100 (ailleurs).

3. Profil - Page FAQ:

3.1 Comment puis-je changer/effectuer une mise à jour de mon profil ?

Vous pouvez effectuer une mise à jour de votre profil en visitant acura.trucash.com; veuillez vous connecter à votre compte et cliquez sur l'onglet Profil.

3.2 Pourquoi avez-vous besoin d'informations supplémentaires sur moi ?

Afin de se conformer aux réglementations des banques, TruCash est tenu de collecter des informations supplémentaires sur leurs clients. TruCash conserve toutes les données personnelles et ne les divulguera pas à des tierces parties.

3.3 Y aura-t-il une vérification de crédit ?

Non. Si vous effectuez une transaction nécessitant que TruCash collecte vos informations personnelles et votre identité fédérale, cela n'a pour seul but que de respecter les réglementations bancaires.

4. Historique de transaction Page FAQ:

4.1 Comment puis-je consulter l'historique de transaction de ma carte prépayée Visa ACURA ?

Pour consulter l'historique de transaction, veuillez visiter acura.trucash.com; connectez-vous à votre compte et cliquez sur l'onglet Historique de transaction. Vous trouverez toutes vos transactions sur cette page.

4.2 Pourquoi devrais-je vérifier l'historique de mes transactions ?

Toute erreur doit être signalée à TruCash dans les 30 jours suivant la date de la transaction, sinon la transaction est considérée comme exacte et vous ne pourrez plus faire de réclamation ultérieurement. Veuillez appeler le service à la clientèle TruCash du lundi au vendredi (9h à 5 h HNE) au 1-800-624-6171 (au Canada/États-Unis) ou 1-905-212-9100 (ailleurs) ou envoyez un courriel à service@trucash.com.

5. Frais - Page FAQ:

5.1 Quels sont les frais et limites associés à ma carte prépayée Visa ACURA?

Pour afficher une liste des frais applicables, reportez-vous aux conditions générales sur le support de votre carte ou sur acura.trucash.com.