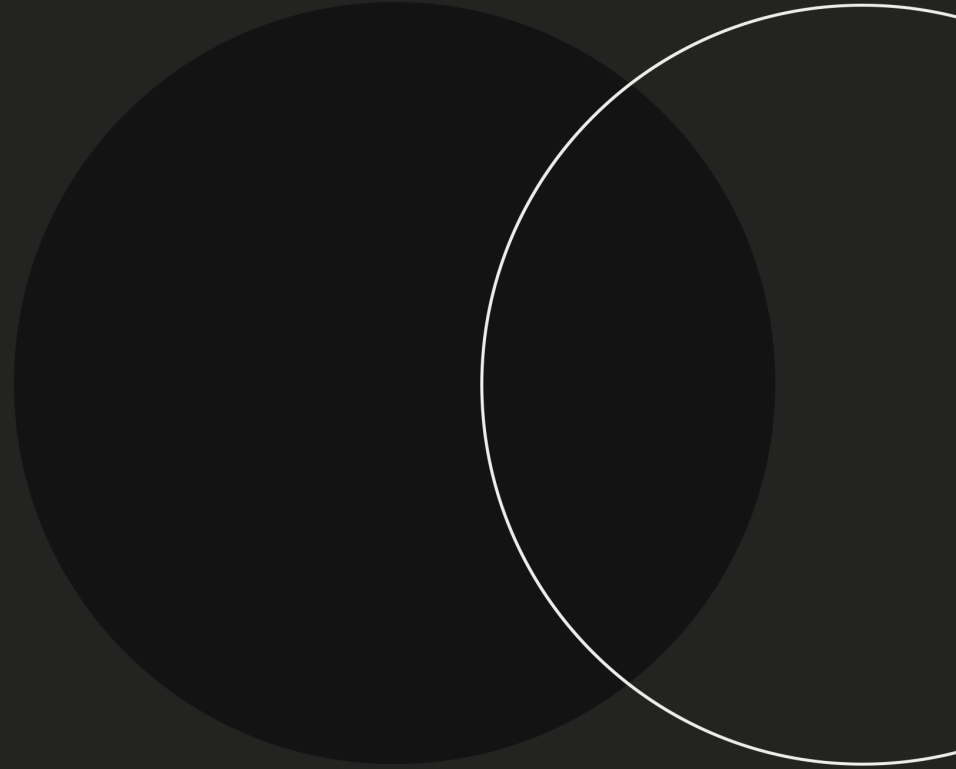


FAQ Client



> Qu'est-ce que Mastercard Offers ?

Mastercard Offers est le programme de cashback de Mastercard qui propose aux porteurs de cartes Mastercard éligibles, un accès à de nombreuses offres de cashback **lorsqu'ils font des achats à l'étranger et en ligne chez des commerçants partenaires.**

> Qu'est-ce que le cashback ?

Une partie du montant dépensé pour les achats éligibles sera créditée sur le compte bancaire des porteurs 60 jours maximum après l'achat. Le pourcentage de cashback reversé est calculé sur le montant TTC de votre achat. Les offres et les marchands partenaires sont mis à jour chaque trimestre.

A noter, le cashback ne s'applique pas sur les frais de livraison, la manutention, les taxes ou l'achat et/ou l'utilisation de chèques-cadeaux, ce qui, pour éviter toute ambiguïté, comprend les cartes-cadeaux, les chèques-cadeaux ou tout autre équivalent en espèces similaire.

> Pour qui est-ce réservé ?

Le programme Mastercard Offers est **réservé à tous les clients Particuliers, porteurs d'une carte Mastercard éligible.**

> Faut-il s'inscrire au programme pour bénéficier du cashback ?

- Pour les offres « Prêtes à l'emploi », si vous avez une carte Mastercard éligible au programme, votre banque vous enrôlera automatiquement. Si vous êtes éligible, une fois que votre banque vous a enrôlé, les achats éligibles seront automatiquement enregistrés.
- Pour les offres « Ajoutez à la carte » et « Cliquez pour en profiter », il faut s'inscrire au préalable sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr> et entrer les numéros de sa carte Mastercard pour pouvoir accéder aux offres en cours.



> Comment bénéficier du cashback ?

- Pour les offres « Prête à l'emploi », le porteur doit se rendre dans l'une des destinations éligibles du programme, effectuer un achat avec sa carte Mastercard dans l'un des magasins partenaires. Le cashback apparaîtra automatiquement sur leur compte 30 jours maximum après l'achat.
- Pour les offres « Ajoutez à la carte », les porteurs doivent se rendre sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>, se connecter, et cliquer sur les offres « Ajoutez à la carte ». Ils doivent ensuite cliquer sur le bouton « + » de l'offre souhaitée et ensuite réaliser l'achat dans les délais et conditions d'utilisation indiquées. Le cashback apparaîtra automatiquement sur leur compte 60 jours maximum après l'achat.
- Pour les offres « Cliquez pour en profitez », les porteurs doivent se rendre sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>, se connecter, et cliquer sur les offres « Cliquez pour en profiter ». Après avoir sélectionné l'offre du marchand qui les intéressent, les porteurs sont renvoyés sur le site du marchand, ils doivent accepter les cookies du site et faire leur shopping habituellement. Au moment de payer, ils doivent régler leur panier avec une carte Mastercard. Le cashback apparaîtra automatiquement sur leur compte 60 jours maximum après l'achat.

> Qu'est-ce qu'un achat éligible ?

Un achat éligible pour les offres « Prête à l'emploi » est un achat :

- effectué chez un commerçant participant
- à l'aide d'une carte Mastercard éligible au programme
- qui satisfait à toutes les conditions énoncées dans la description de l'offre, y compris le paiement dans la devise. Les opérations de conversion dynamique de devises ne sont pas valables pour ces offres.

Un achat éligible pour les offres « Ajoutez à la carte » et « Cliquez pour en profiter » est un achat :

- effectué en ligne chez un commerçant participant
- à l'aide d'une carte Mastercard éligible au programme
- qui satisfait à toutes les conditions énoncées dans la description de l'offre



> Comment une opération de cashback se reflète-t-elle sur mon compte ?

- Pour les offres « Prête à l'emploi », le cashback apparaîtra automatiquement sous forme de crédit sur le compte bancaire **sous 30 jours maximum**.
- Pour les offres « Ajoutez à la carte » et « Cliquez pour en profiter », le cashback apparaîtra automatiquement sous forme de crédit sur le compte bancaire **sous 60 jours maximum**.

A noter : pour les réservations d'hôtel et de voyage, le cashback sera approuvé dans les 120 jours suivant le dernier jour du séjour, de la réservation, ou de la date de début du contrat/de l'abonnement.

> Quel est le libellé de l'opération liée au cashback sur mon relevé ?

La transaction de crédit sera identifiée comme « **MC cashback*nom du commerçant** ». Par exemple: «MCcashback*Adidas».

> Que se passe-t-il si j'annule un achat que j'ai effectué ou si je souhaite un remboursement ?

Les porteurs peuvent annuler leurs achats et obtenir un remboursement comme ils le feraient habituellement avec le marchand, sous réserve des conditions générales de ce dernier. Cependant, ils ne gagneront **pas de cashback pour toute commande annulée ou remboursée**.

> Comment puis-je vérifier le statut de mon cashback ?

Il faut se rendre sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>, cliquer sur son nom puis sur "**Voir le récapitulatif de mon compte**" dans la barre de navigation supérieure, pour voir les transactions admissibles que le porteur a effectuées et le statut de son cashback.

A noter : un certain temps est nécessaire pour que le cashback soit crédité après la "date d'approbation". Le délai exact dépend de votre banque.



> Suis-je limité en nombre d'achats par marque/enseigne partenaires ?

Les conditions spécifiques à chaque offre sont indiquées sur le site du programme <https://mtr.mastercardservices.com/fr>. Il vous suffit de consulter les conditions générales relatives à chaque offre proposée, dans la mesure où elles peuvent faire mention de restrictions ou d'exclusions et que les dates de validité sont peuvent être différentes.

> Y a-t-il une limite au nombre d'offres que je peux activer ?

Les offres sont mises à jour tous les trimestres, c'est la raison pour laquelle il est important de les réactiver chaque trimestre avant de les utiliser. En revanche, une fois activées durant le trimestre, les offres restent valides tout au long du trimestre. Si la page de l'offre ne mentionne aucune limite d'utilisation, alors le cashback est valide autant de fois que nécessaire.

> J'ai oublié de me connecter au site Mastercard avant d'acheter auprès d'un marchand pour une offre "Cliquez pour en profiter". Puis-je toujours recevoir mon cashback ?

Non, nous ne sommes pas en mesure de verser un cashback pour les achats qui auront été effectués sans passer par le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>.

Pour que nous puissions valider le cashback, les porteurs doivent veiller à toujours accéder au site web du marchand en cliquant sur l'offre présentée sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>.

> J'ai accepté les cookies sur le site du marchand mais le cashback n'apparaît pas mon historique de compte.

- Il faut attendre jusqu'à 5 jours ouvrables pour qu'un achat soit affiché comme "En attente".
- Il se peut que le navigateur Web utilisé au moment de l'achat ait désactivé les cookies. Les cookies nous permettent de suivre votre achat - sans eux, le système n'a aucun moyen verser le cashback votre compte.
- Vous avez changé de site lorsque vous étiez en train d'effectuer vos achats sur le site du marchand.



> Que dois-je faire si j'ai bien activé l'offre, accepté les cookies et effectué les achats auprès du marchand mais que je n'ai pas reçu mon cashback ?

Le porteur doit contacter sa banque et fournir les informations demandées. Sa banque enquêtera plus en détails en collaboration avec Mastercard. A noter qu'il peut s'écouler jusqu'à 60 jours avant que le cashback soit crédité et apparaisse sur le relevé du porteur.

> Puis-je bénéficier de cashback sur des achats réalisés dans mon propre pays avec les offres « Prête à l'emploi » ?

Non, pour les porteurs Français, les offres proposées sont uniquement valables dans les magasins à l'étranger.

> Pourquoi ai-je reçu moins / plus de cashback que prévu ?

Les taux de remboursement peuvent augmenter ou diminuer, mais le taux actuel est toujours affiché sur le site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>. Les porteurs doivent consulter le taux en pratique au moment où ils effectuent leur achat pour savoir à quel montant de remboursement ils peuvent prétendre.

> Pourquoi mon cashback a-t-il été annulé ?

Plusieurs raisons sont possibles :

- Le porteur a retourné les articles au marchand
- Son paiement a échoué ou il n'a pas satisfait les exigences de la vérification de solvabilité du marchand
- Il n'a pas cliqué sur l'offre du marchand à partir du site <https://mtr.mastercardservices.com/fr>
- Sa transaction n'a pas respecté les conditions générales du marchand
- Sa transaction a été considérée comme n'étant pas destinée à un usage personnel authentique.
- Il n'a pas accepté les cookies du site marchand.

