

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



Guide de certification Desjardins

| Marchand/Intégrateur | Adresse du site Internet | Date de certification |
|----------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | |

Vous trouverez dans ce document une liste de vérifications qui regroupe toutes les règles d'affaires exigées par Desjardins avant de mettre en ligne le site du marchand. L'étape de certification est cruciale et assure au marchand que son site transactionnel est conforme aux standards de l'industrie en matière de sécurité¹. Ces règles ont pour but de faire respecter les diverses lois et obligations relatives au commerce électronique, de façon à assurer un contrôle de qualité quant au processus d'achat en ligne sur le site transactionnel du marchand.

Pour débiter l'étape de certification, veuillez remplir ce document d'autoévaluation et le faire parvenir à : integrationweb@scd.desjardins.com.

À tout moment, nous serons heureux de vous soutenir et de répondre à vos questions. Vous pouvez joindre l'équipe de soutien technique aux numéros suivants :

Montréal : 514 397-4789, poste 7932
Sans frais : 1 888 313-5394, poste 7932

¹ Tous les préalables énoncés dans ce document proviennent d'extraits de publications de VISA, MasterCard et AMEX International qui définissent les obligations d'un marchand qui accepte les paiements par carte de crédit, ainsi que d'un document intitulé « Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet » qui définit dans son ensemble les lois pour la protection du consommateur concernant les transactions de commerce électronique. Étant donné que les lois régissant le commerce électronique peuvent varier d'une province à l'autre, ces règles ont préséance sur les publications de VISA, MasterCard et AMEX International lorsqu'elles sont plus restrictives que celles mentionnées par les divers organismes de paiement.

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



Table des matières

| | |
|---|----|
| Recommandations et bonnes pratiques..... | 3 |
| 1. Site du marchand..... | 4 |
| 2. Confirmation du panier d'achat | 5 |
| 3. Sécurité de l'information | 6 |
| 4. Page de paiement..... | 6 |
| 5. Page de traitement de la transaction | 7 |
| 6. Transmission du relevé de transaction | 8 |
| 7. Information relative au relevé de transaction | 9 |
| 8. Critères techniques..... | 11 |
| | |
| Annexe 1 : Exemples - Politique de confidentialité et relevés de transaction..... | 13 |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



Recommandations et bonnes pratiques

- Desjardins recommande fortement à l'intégrateur de lire attentivement la documentation technique et les documents PDF disponibles sur le site extranet <http://www.partenaires-desjardins.com> avant de débuter l'intégration des solutions de paiement.
- Desjardins recommande fortement à l'intégrateur de créer deux variables facilement modifiables pour la clé marchand ainsi que pour l'adresse URL où vous devrez communiquer pour envoyer vos requêtes de paiement. Comme ces deux variables seront modifiées lors de votre passage à l'environnement de production, il est important de pouvoir le faire facilement.
- L'intégrateur devra concevoir et intégrer une gestion des erreurs possibles lorsqu'un problème survient lors du paiement. En d'autres termes, vous devrez mettre en place un processus de gestion des erreurs reliées à la logique d'affaires et aux erreurs possibles générées par votre panier d'achat.
- Desjardins recommande fortement d'inscrire le résultat de la transaction à l'intérieur d'une base de données, de façon à ce que votre application Web dispose d'un historique de vos transactions.
- Lors de la réception de la réponse (étape 4 pour une solution sans redirection ou étape 5 pour une solution avec redirection), Desjardins recommande d'inscrire à votre base de données le statut final de votre transaction seulement lors de la réception de la dernière réponse provenant du serveur de Desjardins (étape 7 pour une solution avec redirection ou étape 8 pour une solution sans redirection). Si vous inscrivez le résultat de la transaction lors de la réception de la première réponse de Desjardins et que le serveur de Desjardins ne reçoit pas votre accusé de réception, le serveur de paiement de Desjardins renversera la transaction.
- Desjardins recommande de valider vos transactions acceptées via votre module d'administration en ligne. Vous recevrez une formation sur ce module lors de votre passage en production. Ce module permet aux marchands de générer des rapports, d'effectuer des transactions et de faire des recherches afin de retrouver des transactions.
- Desjardins suggère d'offrir aux clients internautes la possibilité de soumettre à nouveau une transaction non complétée, et ce, via un lien ou un bouton disponible à partir de la page affichant le relevé de transaction.

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



1. Site du marchand

| Site du marchand | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|------------------|--|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1.1 | Nom du marchand et raison sociale de l'entreprise. | | |
| 1.2 | Adresse du marchand (autre qu'une boîte postale). | | |
| 1.3 | Affichage du pays d'origine du marchand. | | |
| 1.4 | Coordonnées où joindre le marchand par un des moyens énumérés : téléphone/courriel/fax. | | |
| 1.5 | Description détaillée du produit ou du service. | | |
| 1.6 | Liste détaillée du prix des biens ou des services vendus au consommateur et de tous les frais afférents que doit assumer le client (taxes, frais d'expédition, etc.). | | |
| 1.7 | Montant de la transaction dans la devise du pays d'affaires (ex. : Canada, 29,00 \$ CAD). | | |
| 1.8 | Affichage des politiques avant la page de paiement, là où figurent les montants de la transaction : conditions d'utilisation, politique de retour, politique de remboursement. | | |
| 1.9 | Politique de confidentialité et d'accès aux renseignements du client (<i>voir l'exemple à l'annexe 1</i>). | | |
| 1.10 | Politique de sécurisation de la transmission de l'information concernant la carte de crédit (<i>voir l'exemple à l'annexe 1</i>). | | |
| 1.11 | Restrictions relatives à l'exportation ainsi que la politique de livraison (s'il y a lieu). | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



| Site du marchand | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1.12 | Les conditions et modalités d'achat (marchandise qui ne peut être retournée, par exemple, des sous-vêtements) doivent être affichées à l'intention du détenteur de la carte au cours du processus de commande, avant d'atteindre le relevé de transaction. | | |

2. Confirmation du panier d'achat

| Confirmation du panier d'achat | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|--------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 2.1 | Fournir au client une occasion d'accepter ou de refuser une commande et de corriger une erreur sur-le-champ avant de passer au paiement. | | |
| 2.2 | Détailler le montant total de la commande et tous autres frais applicables (frais de livraison, taxes, etc.). | | |
| 2.3 | Inscrire la devise dans laquelle sera réglé l'achat des biens ou des services (ex. : 29,00 \$ CAD). | | |
| 2.4 | Afficher un bouton « Cliquer ici pour accepter » ou tout autre bouton demandant à l'internaute d'accepter les politiques avant de passer à la page de paiement. * Il est fortement suggéré d'utiliser une « case à cocher » comme preuve indéniable de l'acceptation de l'internaute. | | |
| 2.5 | Afficher clairement les logos des cartes de crédit acceptées avant le passage au paiement. | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



3. Sécurité de l'information

| Sécurité de l'information | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|---------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 3.1 | Offre une méthode de protection des données du détenteur telle Secure Sockets Layer (SSL). | | |

4. Page de paiement

| Page de paiement | | Critère respecté (oui/non) | Mesures à prendre et commentaires |
|------------------|---|-------------------------------|-----------------------------------|
| 4.1 | La page de paiement constitue l'étape finale du processus de la commande, après l'acceptation des conditions et des politiques par le détenteur. | | |
| 4.2 | Une transaction Web doit être autorisée en ligne par l'émetteur de la carte. | | |
| 4.3 | Un cybermarchand doit obtenir la date d'expiration de la carte et l'inclure dans sa demande d'autorisation (sans redirection uniquement). | | |
| 4.4 | <p>Pour les produits à expédier, un cybermarchand peut obtenir une autorisation ou une préautorisation jusqu'à sept (7) jours avant la date de la transaction, soit la date à laquelle la commande est expédiée.</p> <p>L'autorisation est valide si le montant de la transaction est égal ou inférieur à 15 % du montant autorisé, incluant le montant additionnel pour les frais d'expédition.</p> <p>Pour un produit ou un service qui nécessite une approbation finale (complétion de préautorisation) comme préalable à la finalisation de l'autorisation, les mêmes conditions s'appliquent, s'il y a lieu.</p> | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



5. Page de traitement de la transaction

| Page de traitement de la transaction | | Critère respecté (oui/non) | Mesures à prendre et commentaires |
|--------------------------------------|---|----------------------------|-----------------------------------|
| 5.1 Page de transaction réussie | <ul style="list-style-type: none">Le marchand affiche un relevé de transaction réussie (tous les éléments de la section « Information relative au relevé de transaction » doivent être présents). | | |
| 5.2 Page de transaction en échec | <ul style="list-style-type: none">À la suite d'un problème de communication ou d'une transaction refusée, la transaction est refusée et le marchand affiche un reçu « d'échec ».L'information relative aux points 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 7.6, 7.7, 7.11, 7.12 et 7.13, 7.14, 7.15 doit obligatoirement être présente. | | |
| 5.3 Page d'annulation | <ul style="list-style-type: none">La transaction a été annulée par l'internaute. Le marchand affiche donc un reçu avec une mention annulée.L'information relative aux points 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 7.6, 7.7, 7.11, 7.12 et 7.13, 7.14, 7.15 doit obligatoirement être présente (avec redirection uniquement). | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



6. Transmission du relevé de transaction

| Transmission du relevé de transaction | | Critère respecté (oui/non) | Mesures à prendre et commentaires |
|---------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------------------|
| 6.1 | <p>Émission d'un relevé de transaction au détenteur de la carte.</p> <p>Au moment de l'achat et à la livraison des biens ou lorsque le service est rendu, le marchand doit émettre un relevé complet de la transaction.</p> <p>Le marchand doit avoir activement transmis au client un relevé de transaction de manière telle que celui-ci puisse en conserver une copie.</p> | | |
| 6.2 | <p>Pour tout type de transaction approuvée, en plus de répondre à l'exigence du point 6.3, le marchand doit envoyer un relevé de transaction au détenteur de la carte par un des trois moyens suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. courriel (<i>cette méthode est fortement recommandée</i>);2. télécopieur;3. poste. | | |
| 6.3 | <p>Relevé de transaction en ligne imprimable (succès, erreur et annulation).</p> <p>Sur le relevé de transaction, le marchand doit afficher un bouton permettant l'impression. La version imprimable doit comprendre toute l'information concernant la politique de remboursement.</p> <p>Un relevé doit comprendre uniquement l'information pertinente à la transaction de façon à éviter l'impression de cadres, pages couleur, etc.).</p> | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



7. Information relative au relevé de transaction

| Information relative au relevé de transaction Voir les exemples disponibles à l'annexe 2 (Toute cette information est obligatoire) | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|--|---|-----------------------------|-----------------------------------|
| 7.1 | Afficher le statut de la transaction au détenteur de la carte. Cette information est fournie dans la réponse sous <receipt_text>. Exemple : 1. Votre transaction a été APPROUVÉE. 2. Votre transaction a été REFUSÉE. 3. Votre transaction a été NON COMPLÉTÉE. 4. Votre transaction a été ANNULÉE. | | |
| 7.2 | Raison sociale du marchand (nom légal). | | |
| 7.3 | Adresse Web du site du marchand (URL) ou les trois renseignements suivants : adresse civique, numéro de téléphone et adresse de courriel. | | |
| 7.4 | Type de carte utilisé pour la transaction (ex. : VISA), tel qu'il figure dans le fichier de sortie. Fourni dans la réponse sous <card_type>. | | |
| 7.5 | Montant de la transaction et devise du pays dans lequel la transaction a lieu (ex. : CAD x \$ - Canada). | | |
| 7.6 | Date de la transaction. | | |
| 7.7 | Numéro unique de la transaction (Trx_id). | | |
| 7.8 | Numéro de référence Desjardins/numéro à 18 chiffres (ex. : 0010300011 05026801) Le numéro est composé des deux valeurs suivantes : 1- le numéro de séquence <sequence_no>; 2- le numéro de terminal <terminal_id>. | | |
| 7.9 | Nom du détenteur de la carte sous la variable <card_holder_name>. | | |
| 7.10 | Code d'autorisation fournie par l'émetteur de la carte dans la réponse sous <authorization_no>. | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



| Information relative au relevé de transaction Voir les exemples disponibles à l'annexe 2 (Toute cette information est obligatoire) | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|--|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 7.11 | Type de transaction : 1. achat; 2. préautorisation; 3. complétion de préautorisation. Transactions administratives : 4. renversement de préautorisation 5. remboursement | | |
| 7.12 | Description du produit ou du service offert par le marchand. | | |
| 7.13 | Politiques de remboursement/retour/annulation. | | |
| 7.14 | Conformément à la législation, toutes les taxes doivent être imprimées séparément sur le relevé de transaction si le montant total de la transaction dépasse 30 \$ CAD. Les numéros de TPS/TVQ doivent aussi être indiqués. Veuillez indiquer si un produit est exempt de taxes. | | |
| 7.15 | Conditions et modalités de la vente, y compris les modalités de livraison, période d'essai (si elles comportent des restrictions). | | |
| 7.16 | Le cybermarchand devra masquer ² le numéro de la carte du détenteur, en conformité avec les exigences de Desjardins ou de VISA International (sans redirection uniquement): Desjardins : 1234 56XX XXXX 1234; VISA/MC/AMEX : XXXX XXXX XXXX 1234. | | |

Note : Même s'il ne s'agit pas d'une donnée obligatoire, Desjardins recommande également que le code d'erreur qu'il fournit s'imprime. Cette donnée pourrait être utilisée à des fins de dépannage s'il survenait un problème dans le déroulement d'une transaction.

² 5.2.B.4 Electronic Commerce Transactions

5.2.B.4.b Un cybermarchand ne doit pas retransmettre au détenteur, sur le site ou le reçu, le numéro complet de la carte.

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



8. Critères techniques

| Critères techniques | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|---------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| 8.1 | <p>L'application Web du marchand doit être en mesure de générer un fichier de type « logfile » des échanges XML entre le serveur du client et le serveur de paiement de Desjardins.</p> <p><i>Pour une solution sans redirection, les numéros de carte de crédit doivent être masqués lorsqu'ils sont inscrits à l'intérieur du fichier de « log ».</i></p> <p><i>* Ce fichier peut vous être demandé à tout moment par votre soutien à l'intégration et par le support de production.</i></p> | | |
| 8.2 | <p>L'application Web du marchand effectue et traite les échanges XML tel que décrit dans la documentation technique.</p> <p>* Il ne doit pas y avoir d'information manquante lors des échanges XML ou d'information additionnelle. Le flux XML ne doit pas être altéré d'aucune façon.</p> | | |
| 8.3 | <p>Lors de l'échange XML à l'étape 3, l'application marchande peut retourner à l'intérieur des adresses URL requises par la solution de paiement Desjardins, <u>un seul</u> paramètre d'un maximum de 32 caractères alphanumériques.</p> | | |
| 8.4 | <p>L'application Web du marchand ne doit pas ouvrir la page de paiement dans une page flottante (page popup), dans un « frame » ou dans un « i-frame » (avec redirection uniquement).</p> | | |
| 8.5 | <p>Un gabarit de page de paiement ne peut contenir de liens à des scripts externes (avec redirection uniquement).</p> | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



| Critères techniques | | Critère respecté oui/non | Mesures à prendre et commentaires |
|---------------------|---|-----------------------------|-----------------------------------|
| 8.6 | <p>Gabarit de page de paiement qui utilise des classes CSS</p> <p>Les CSS utilisées ne servent qu'à la mise en page et ne peuvent déclencher des scripts ou comporter des liens à des scripts externes (avec redirection uniquement).</p> | | |
| 8.7 | <p>La page de paiement doit comprendre une balise qui permet d'empêcher les scripts d'indexation.</p> <p>Un élément « Meta Tag » « no-robot » doit être présent à l'intérieur de la page HTML de paiement (sans redirection uniquement).</p> | | |
| 8.8 | <p>La page de paiement doit comprendre une balise qui empêche le fureteur de garder l'information de la carte de crédit.</p> <p>Un élément « Meta Tag » « no-cache » doit être présent à l'intérieur de la page HTML de paiement (sans redirection uniquement).</p> | | |

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



Annexe 1 : Exemples - Politique de confidentialité et relevés de transaction

Politique de confidentialité et sécurité de l'information

Votre magasinage en ligne est sécurisé chez [NOM DU MARCHAND](#).

Les renseignements vous concernant, ainsi que ceux concernant votre carte de crédit, sont acheminés sous forme de message électronique ayant fait l'objet d'un chiffrement garantissant la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.

En conséquence, ce message ne peut être intercepté, altéré ou décodé par un intermédiaire.

[NOM DU MARCHAND](#) rencontre les normes de transmission sécurisée SSL, ce qui fait que votre transaction sera toujours acheminée de façon sécuritaire. De plus, votre paiement est directement effectué auprès de Desjardins.

[NOM DU MARCHAND](#) ne conserve aucune donnée informatique d'aucune transaction concernant l'information de crédit.

C'est pourquoi vous devez resoumettre votre information de crédit lors de chaque nouvelle transaction.

Confidentiality and information security policy.

Online shopping with [MERCHANT NAME](#) is secure.

Personal and credit card information entered on the site is transmitted electronically in a format that cannot be intercepted, altered or decoded by a third party as it is encrypted to ensure its confidentiality.

[MERCHANT NAME](#) complies with SSL encryption standards, under which transaction information will always be transmitted securely. Payment is made directly through Desjardins.

[MERCHANT NAME](#) does not store credit information on any transaction.

As a result, online shoppers are required to submit credit card information with every new transaction.

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



EXEMPLE DE RELEVÉ DE TRANSACTION APPROUVÉE



AQUAPLANTE ^{7.2} PÉPINIÈRE DE LA RÉGION

1256 rue des Érables, St-Hubert (Québec) F4E 1P4
info : 1 800 555-6565
<http://www.aquaplante.ca> ^{7.3}

Statut de la transaction: APPROUVÉE – MERCI ^{7.1}
Client: Détenteur de carte ^{7.9}
Adresse: 425, avenue Viger Ouest
Montréal (Québec) H2X 1W5

Montant de la transaction: 34,86 \$ CAD ^{7.5}
Date de la transaction: 2009-01-27 10:47:00 ^{7.6} No de commande: Aqua_1233070902 ^{7.7}
Type de transaction: Achat ^{7.11} Type de carte: VISA ^{7.4}
No de référence: 0010090021 05027062 ^{7.8} No. d'autorisation: 104700 ^{7.10}

Détails de la commande

| ARTICLE | QUANTITÉ | PRIX |
|-------------------------------|----------|--------------|
| Spathiphyllum ^{7.12} | 1 | 30,99 \$ CAD |
| SOUS-TOTAL | | 30,99 \$ CAD |
| T.P.S. (5.00%) | | 1,55 \$ CAD |
| T.V.Q. (7.50%) | | 2,32 \$ CAD |
| TOTAL | | 34,86 \$ CAD |

Numéros de taxes ^{7.14}
T.P.S. TPS124736529 T.V.Q. TVQ23009753

Retour ou échange/Remboursement ^{7.13}
Aucun retour ne sera accepté sous aucune considération, le produit étant livré tel quel. Aucun remboursement. ^{7.15}

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



EXEMPLE DE RELEVÉ DE TRANSACTION ANNULÉE



AQUAPLANTE ^{7.2} PÉPINIÈRE DE LA RÉGION

1256 rue des Érables, St-Hubert (Québec) F4E 1P4
info : 1 800 555-6565
<http://www.aquaplante.ca> ^{7.3}

Statut de la transaction : TRANSACTION NON COMPLÉTÉE ^{7.1}

Client : Détenteur de carte

Adresse : 425, avenue Viger Ouest
Montréal (Québec) H2X 1W5

Montant de la transaction : 34,86 \$ CAD ^{7.5}

Date de la transaction : 2009-01-27 15:15:08 ^{7.6}

Type de transaction : Achat ^{7.11}

No de référence :

No de commande : Aqua_1233070903 ^{7.7}

Type de carte :

No. d'autorisation :

Détails de la commande

| ARTICLE | QUANTITÉ | PRIX |
|-------------------------------|----------|--------------|
| Spathiphyllum ^{7.12} | 1 | 30,99 \$ CAD |
| SOUS-TOTAL | | 30,99 \$ CAD |
| T.P.S. (5.00%) | | 1,55 \$ CAD |
| T.V.Q. (7.50%) | | 2,32 \$ CAD |
| TOTAL | | 34,86 \$ CAD |

Numéros de taxes ^{7.14}

T.P.S. TPS124736529 T.V.Q. TVQ23009753

Retour ou échange/Remboursement ^{7.13}

Aucun retour ne sera accepté sous aucune considération, le produit étant livré tel quel. Aucun remboursement. ^{7.15}

Solutions de paiement par Internet de Desjardins

La puissance dans toute sa simplicité !



EXEMPLE DE RELEVÉ DE TRANSACTION EN ERREUR



AQUAPLANTE ^{7.2} PÉPINIÈRE DE LA RÉGION

1256 rue des Érables, St-Hubert (Québec) F4E 1P4

info : 1 800 555-6565

<http://www.aquaplante.ca> ^{7.3}

Statut de la transaction: TRANSACTION NON COMPLÉTÉE ^{7.1}

Client: Détenteur de carte

Adresse: 425, avenue Viger Ouest
Montréal (Québec) H2X 1W5

Montant de la transaction: 69,73 \$ CAD ^{7.5}

Date de la transaction: 2009-01-27 15:21:55 ^{7.6}

Type de transaction: Achat ^{7.11}

No de référence:

No de commande: Aqua_1233087482 ^{7.7}

Type de carte:

No. d'autorisation:

Détails de la commande

| ARTICLE | QUANTITÉ | RIX |
|-------------------------------|----------|--------------|
| Spathiphyllum ^{7.12} | 2 | 61,98 \$ CAD |
| SOUS-TOTAL | | 61,98 \$ CAD |
| T.P.S. (5.00%) | | 3,10 \$ CAD |
| T.V.Q. (7.50%) | | 4,65 \$ CAD |
| TOTAL | | 69,73 \$ CAD |

Numéros de taxes ^{7.14}

T.P.S. TPS124736529

T.V.Q. TVQ23009753

Retour ou échange/Remboursement ^{7.13}

Aucun retour ne sera accepté sous aucune considération, le produit étant livré tel quel. Aucun remboursement. ^{7.15}