

Demande de remboursement Facebook

Afin de demander un remboursement sur des montants de TPS et/ou de TVQ qui ont été chargés, les entreprises doivent se rendre à cet endroit <https://www.facebook.com/help/contact/649167531904667>, et se connecter à leur compte.

Ils doivent sélectionner les options encadrées en rouge, et inscrire le montant du remboursement demandé. De plus, dans la section « Description », les informations essentielles à fournir sont :

- Numéro de compte client
- Numéro de transaction
- Numéro de TVQ + preuve d'inscription au fichier de la TPS/TVQ

De plus, il existe la possibilité d'insérer un fichier « Choose File » (voir le dernier encadré rouge) qui pourrait permettre d'y ajouter l'ensemble des transactions pour lesquelles un remboursement est demandé.

Suite à la création de la demande, un agent du service à la clientèle procédera à l'analyse de la demande, et prendra les actions nécessaires afin de procéder au remboursement, si le client a prouvé qu'il était bel et bien inscrite au fichier de la TPS et ou de la TVQ.

The screenshot shows the Facebook help interface. At the top, the Facebook logo is on the left, and a search bar contains the text "En quoi pouvons-nous vous aider?". Below the search bar is a "Pages d'aide" link. On the left side, there is a vertical menu with various help topics: "Création d'un compte", "Ajout d'amis", "Votre page d'accueil", "Messagerie", "Stories", "Vos photos et vidéos", "Vidéos sur Watch", "Pages", "Groupes", "Évènements", "Collectes de fonds et dons", "Paiements", "Marketplace", "Applications", "Application Facebook sur mobile et ordinateur", and "Accessibilité". The main content area is titled "Question sur les paiements des publicités". It contains a message: "Merci d'avoir contacté l'assistance pour le paiement des publicités." Below this is a section for "Numéro d'identification du compte publicitaire" with a dropdown menu "Sélectionner un compte public...". The "En quoi pouvons-nous vous aider?" section has three radio button options: "J'ai une question à propos d'un paiement" (highlighted with a red box), "J'ai une question à propos du seuil de facturation", and "J'ai une question à propos d'un mode de paiement". Below this is a section for "Paiements publicitaires récents" with a dropdown menu "Aucun paiement n'a été trouvé". The "Comment pouvons-nous vous aider ?" section has five radio button options: "Expliquer un paiement ou un échec de paiement", "M'aider à effectuer un paiement", "Effectuer un remboursement ou régler mon solde" (highlighted with a red box), "Fournir une facture ou un reçu pour mes dépenses", "Je n'ai pas autorisé ce paiement", and "Aucune de ces réponses".

Si le paiement pour lequel vous avez une question n'est pas disponible dans le menu déroulant ci-dessus, veuillez sélectionner la catégorie Autre pour demander des renseignements concernant votre paiement.

Pourquoi souhaitez-vous un remboursement?

- Une publicité a été créée par accident
- Une publicité a coûté plus que prévu
- Une publicité a été diffusée plus longtemps que prévu

Montant du remboursement souhaité

Veuillez confirmer le montant total de remboursement que vous aimeriez demander.

Description

Décrivez le problème que vous rencontrez aussi précisément que possible. Plus nous aurons d'informations et mieux nous pourrions analyser d'où vient votre problème.

Captures d'écran ou autres fichiers

Veuillez joindre toute capture d'écran ou tout fichier qui pourrait nous aider à analyser votre problème. Par exemple : messages d'erreur, pages avec un écran de chargement, ou relevé bancaire (en enlevant les informations sensibles)

 No file chosen