

## Demande de remboursement Google

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 [Contester les frais - Aide Local Services \(google.com\)](#), afin d'y faire la demande.

Sur cette page, on y explique en détail comment un client doit procéder afin de contester des frais qu'il juge erronés.

## Contester les frais

Remarque : Vous ne pouvez contester des prospects facturés qu'aux États-Unis et au Canada.

Vous pouvez contester les prospects qui vous sont facturés dans un délai de 30 jours à compter de leur réception. Pour contester les prospects facturés :

1. Connectez-vous à votre [boîte de réception des prospects Annonces Local Services](#) [🔗](#) .
2. Sélectionnez l'icône de menu ☰ en haut à gauche.
3. Sélectionnez **Prospects** dans le menu.
4. Recherchez et sélectionnez le prospect que vous souhaitez contester.
5. Sélectionnez **Contester**.
6. Sélectionnez la raison pour laquelle le prospect n'est pas valide.
7. Ajoutez d'éventuelles informations supplémentaires dans la section "Vos notes" du prospect.

Google traite toutes les contestations de prospects dans un délai d'un mois, et toutes nos décisions en la matière sont irrévocables.

Les crédits correspondant à des prospects sont ajoutés au solde de votre compte avant la fin du mois calendaire suivant. Notez que les frais associés à l'origine au prospect figureront tout de même sur votre facture. Un message en haut du prospect vous indiquera si votre contestation a été approuvée ou non.

The image shows a notification box with a grey header containing the text: "Dispute request approved. Your account will be credited within 60 days." Below the header is a white area with several horizontal lines, representing a list of items or a table. At the bottom of the white area, there is a blue circular icon and some text, which appears to be a user profile or a confirmation message.



En raison de la pandémie de COVID-19, le traitement des demandes de crédit est plus long que d'habitude (il peut prendre jusqu'à trois ou quatre mois).

Google examine régulièrement les prospects et attribue des crédits pour ceux qui sont identifiés comme non valides. Si vous ne trouvez pas un prospect que vous souhaitez contester, il se peut qu'il ait déjà été crédité ou qu'il ne vous ait pas été facturé. Recherchez-le dans votre boîte de réception inactive. [En savoir plus sur les prospects valides et non valides](#)

Vous ne trouvez pas l'option "Contester" ? Plusieurs raisons peuvent expliquer ce problème :

- Votre annonce est diffusée en dehors des États-Unis et du Canada.
- Vous avez reçu le prospect il y a plus de 30 jours. Conformément au règlement, tous les prospects doivent être contestés dans un délai de 30 jours.
- Le prospect n'a pas été facturé. Certains ne le sont pas. Pour savoir si un prospect a été facturé, cliquez dessus pour consulter le récapitulatif. S'il ne l'a pas été, le message "Ce prospect n'a pas été facturé" s'affichera.

