

La Compagnie Wal-Mart du Canada

Lignes directrices sur les coupons

Ces lignes directrices décrivent la façon dont la Compagnie Wal-Mart du Canada (« **Walmart Canada** ») accepte et traite les coupons soumis par ses clients. Tous les associés des succursales doivent savoir et comprendre les différents types de coupons que nous acceptons ou que nous n'acceptons pas. Surtout les GSC et les caissiers doivent comprendre clairement les exigences d'un coupon acceptable et comment le traiter aux caisses.

1. Qu'est-ce que c'est un coupon?

- Un coupon est un instrument émis par une compagnie externe que les clients peuvent présenter au point de vente pour recevoir un rabais sur le prix de tout article indiqué sur cet instrument. Un coupon pourrait améliorer la loyauté des clients lorsque cette expérience est positive.

2. Quels types de coupons sont acceptés par Walmart Canada?

Principes généraux

- Walmart Canada accepte des coupons seulement si nous offrons l'article en question.
- Les coupons acceptables et valables doivent être présentés au moment de l'achat.
- Nous acceptons seulement les coupons canadiens. Un coupon est « canadien » lorsque l'adresse de remboursement indiquée sur le coupon est au Canada. Walmart Canada n'accepte pas les coupons des États-Unis.
- L'article acheté doit correspondre à celui indiqué sur le coupon (ceci veut dire qu'il doit être identique du point de vue du format, de la quantité, la marque, le modèle, la saveur, la couleur et toute autre spécification qui identifie le produit sur le coupon).
- Les coupons doivent avoir une date d'expiration et il doit être présenté avant cette date.
- Nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsqu'un client essaye d'utiliser plusieurs coupons dans le cadre d'achats multiples d'un même article.

Types de coupons acceptés et refusés par Walmart Canada

COUPONS	ACCEPTÉS	NON ACCEPTÉS
Coupons de l'Internet imprimés par le client	<ul style="list-style-type: none">• Être lisibles• Indiquer « Coupon du fabricant »• Avoir un nom valable et une adresse canadienne du fournisseur• Avoir une date d'expiration valable• Avoir un code à barres scannable• Coupons « Achetez-en un et obtenez-en un sans frais »• Acceptables en noir et blanc ou en couleurs• Nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsqu'un client essaye d'utiliser plusieurs coupons dans le cadre d'achats multiples d'un même article.	<ul style="list-style-type: none">• Coupons « Pourcentage de rabais »• Coupons qui ne supposent pas un achat• Photocopies (qui paraissent floues et qui ne sont pas lisibles)
Coupons du fabricant	<ul style="list-style-type: none">• Coupons à « Valeur de réduction »• Pour articles sans frais• Coupons « Achetez-en un et obtenez-en un sans frais »• Indiquer « Coupon du fabricant »• Avoir un nom valable et une adresse canadienne du fournisseur• Avoir une date d'expiration valable• Avoir un code à barres scannable ou un code de coupon• Nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsqu'un client essaye d'utiliser plusieurs coupons dans le cadre d'achats multiples d'un même article.	<ul style="list-style-type: none">• Coupons « Pourcentage de rabais »• Photocopies (qui paraissent floues et qui ne sont pas lisibles)

Coupons des concurrents	<ul style="list-style-type: none"> • Émis par un concurrent canadien • Un article spécifique pour un prix indiqué, par ex. à 2,99 \$ • Coupons « Achetez-en un et obtenez-en un sans frais » pour des articles avec le prix indiqué • Avoir une date d'expiration valable • Acceptables en noir et blanc ou en couleurs • Nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsqu'un client essaye d'utiliser plusieurs coupons dans le cadre d'achats multiples d'un même article. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupons à « Valeur de réduction » au concurrent indiqué • Coupons « Pourcentage de rabais » • Coupons « Achetez-en un et obtenez-en un sans frais » sans prix indiqué • Coupons à valeur double ou triple • Photocopies
Coupons des organisations locales	<ul style="list-style-type: none"> • Coupons à « Valeur de réduction » • Pour articles sans frais • Avoir un nom valable et une adresse canadienne du fournisseur • Avoir une date d'expiration valable • Acceptables en noir et blanc ou en couleurs • Nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsqu'un client essaye d'utiliser plusieurs coupons dans le cadre d'achats multiples d'un même article. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coupons « Pourcentage de rabais » • Photocopies

3. Combien de coupons peuvent être utilisés pour chaque article et à chaque transaction?

- Seulement un coupon peut être accepté à l'achat d'un seul article.
- Il n'y a aucune limite du nombre de coupons *différents* par transaction (sur un reçu) pourvu qu'un coupon valable et acceptable soit présenté pour chaque article acheté par transaction (un reçu). Par exemple : un client peut utiliser 10 coupons identiques s'il achète 10 articles identiques correspondants pendant la même transaction (un reçu). Toutefois, nous nous réservons le droit de limiter les quantités lorsque le client veut utiliser plusieurs coupons pour des achats multiples du même article.

4. Comment identifier les coupons frauduleux

- Il se peut que les coupons soient frauduleux si :
 - leur valeur dépasse la valeur de l'article acheté;
 - les codes à barres sont trop flous ou semblent avoir été modifiés;
 - le langage juridique semble avoir été modifié ou
 - la succursale est au courant que le coupon en question pourrait être frauduleux suite à une expérience similaire après avoir accepté un coupon qui s'est avéré frauduleux ou suite à une alerte de la police, les médias ou le siège social indiquant que certains coupons sont suspects et ne devraient pas être acceptés.
- En cas de doute, présentez la situation à un membre de la direction. Envoyez une copie de l'image du coupon au siège social à l'attention de « ATTN : Home Office Operations – Re: coupons » par télécopieur au 905-821-6354 ou par courriel à k3fergu@wal-mart.

5. Comment gérer la situation quand on doit refuser un coupon invalide, suspect ou frauduleux

- Excusez-vous poliment et expliquez la raison pour laquelle vous n'acceptez pas le coupon, conformément aux présentes lignes directrices. Si la raison du refus est parce que le coupon pourrait être frauduleux, expliquez clairement que le refus n'est pas la réflexion du client ou que le client commet une fraude, mais que le coupon pourrait être frauduleux.
- Il est important de se rappeler qu'une expérience négative reliée à un coupon a un impact négatif sur le client, alors qu'une expérience positive peut améliorer sa loyauté.
- En cas de doute, présentez la situation à un membre de la direction.

6. Comment traiter les coupons aux caisses

- Veuillez consulter les procédures de traitement des coupons affichées sur le Wire/Travail/Rayons des succursales Walmart/Aire des caisses/ Coupons. Les fiches de formation des caissiers indiquent aussi le processus pour le traitement des coupons (voir ci-dessous) :

- Exemple pour le Manitoba utilisant le scénario susmentionné : (valeur du coupon de 3 \$ - prix de détail de 1,88 \$) = 1,12 \$

La différence de 1,12 \$ X 0,0446 TVH = 0,05 \$ TFE à enregistrer dans le poste 563 (positif) TVH

La différence de 1,12 \$ X 0,0625 TVP = 0,07 \$ TFE à enregistrer dans le poste 542 (négatif) TVP.

Province	TPS/TVH poste 563 (positif)	TVP/TVQ poste 542 (negatif)
Alberta	0,0476	s. o.
Colombie-Britannique	0,1071	s. o.
Manitoba	0,0446	0,0625
Nouveau-Brunswick	0,115	s. o.
Terre-Neuve	0,115	s. o.
Territoires du N-O	0,0476	s. o.
Nouvelle-Écosse	0,1304	s. o.
Ontario	0,115	s. o.
Île du-Prince-Édouard	0,0433	0,0909
Québec	0,0439	0,0784
Saskatchewan	0,0476	0,0476
Yukon	0,0476	s. o.

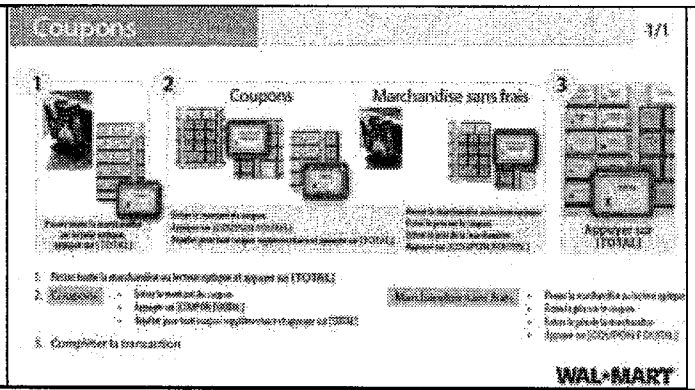
9. Comment traiter les coupons dans le bureau de la comptabilité

Procédures :

- Revoir tous les coupons par caisse pour vérifier que tous les coupons des concurrents ont été retirés. Ces montants seront documentés dans le Rapport des corrections de prix. Ne pas envoyer les coupons des concurrents dans l'enveloppe hebdomadaire des coupons. La succursale ne recevra aucun versement pour ceux-ci.
 - Calculer le total de tous les coupons par caisse et entrer le total des coupons par caisse en \$ (après avoir terminé les procédures ordinaires de fin de journée).
- Soumettre les coupons dans l'enveloppe hebdomadaire des coupons. Ne pas utiliser ni agrafe, ni trombones, ni ruban de machine à additionner pour regrouper les coupons. Empiler les coupons en piles d'une hauteur d'entre 1 po et 1 po et demi et les attacher à l'aide d'élastique pour le fournisseur à traiter. Ne pas prendre le temps pour les trier du tout. **Chaque succursale reçoit seulement 52 enveloppes pour la soumission des coupons : ne pas utiliser ces enveloppes à d'autres fins.**
 - Inclure le Rapport des coupons hebdomadaires dans l'enveloppe de chaque semaine. Ainsi, chaque succursale recevra le bon versement en échange des coupons traités. Si la succursale n'inclut pas ce rapport, elle connaîtra des pertes de caisse en magasin. Déduire tout coupon d'un concurrent traité incorrectement comme un coupon (au lieu d'un code de raison « modifier ») du total avant de soumettre l'enveloppe des coupons. Le total figurant dans le rapport doit égaler la valeur totale des coupons soumis.
 - Les chèques « Similac » reçus en magasin doivent être traités comme des chèques. Même si le caissier a traité le chèque comme un coupon, le bureau de la comptabilité doit le traiter un chèque pour être remboursé. Ne pas inclure ces chèques dans l'enveloppe des coupons.

Les fiches de formation devraient se trouver à chaque caisse :

- Pour les coupons des fournisseurs (avec code à barres) consultez la fiche de formation sur les coupons.
 - Pour les concurrents et les organisations locales, traitez le coupon en utilisant le code 2, « modifier ».
- Pour demander plus de fiches de formation, allez à Fournitures 99/Etiquettes/Formulaires/ Fournitures de formation (99 supplies, Labels/Forms/Training Supplies), Fournitures de formation :
- Anglais : WMCTC02E, n° d'art. 9926947
 - Français : WMCT02F, n° d'art. 9926954



- En ce qui concerne le coupon d'un concurrent, pour un article spécifique à un prix spécifique : par exemple, un coupon Coupon Zone, prix de détail courant de 2,99 \$, économisez 50 cents, serait accepté et traité à l'aide du code de raison 2, « modifier » au prix de 2,49 \$.
- Les chèques « Similac » reçus en magasin doivent être traités comme des chèques. Ne les traitez pas comme des coupons.

7. Comment traiter les coupons pour les articles sans frais

- Les clients ne payent pas de taxe de vente pour les articles sans frais obtenus grâce aux coupons.
- Procédures
 - Scanner la marchandise.
 - Établir si la marchandise sans frais est taxable en consultant le code de taxe sur le reçu et calculer manuellement la valeur totale du coupon (taxes comprises) à déduire.
 - Écrire sur le coupon le prix de la marchandise sans frais (y compris les taxes applicables).
 - Entrer le prix de la marchandise, y compris toutes les taxes applicables.
 - Appuyer sur [COUPON FOURN].
 - Terminer la transaction.

8. Comment traiter les coupons dont la valeur est plus élevée que le prix de l'article

- Si la valeur du coupon dépasse le prix de l'article, le surplus en argent peut être donné au client en argent comptant ou déduit du total de la transaction (un reçu), au choix du client. Par exemple, si le client a un coupon valable avec un rabais de 3 \$ d'un emballage de tout format des lames à raser jetables d'une certaine marque, et que le client achète le plus petit emballage au prix de 1,88 \$ seulement (plus les taxes applicables), Walmart Canada donnera au client la différence soit en argent comptant, soit en la déduisant du total de l'achat (un reçu), par ex. 3 \$ - (1,88 \$ + taxes applicables).
- Le caissier doit écrire sur le coupon le prix scanné de Walmart.
- Le client ne paie pas de taxe sur la différence, toutefois Walmart doit la payer. C'est la bonne chose à faire pour le client. Le préposé au bureau de l'encaisse doit remplir un TFE pour le montant de la taxe applicable sur la différence, dans le poste 563 pour la TVH/TPS et dans le poste 542 pour la TVQ/TVP.
- Procédure pour calculer la taxe : (valeur du coupon – prix de détail) X les facteurs des taxes de chaque colonne ci-dessous de votre province. Enregistrez les montants calculés dans les postes de taxes appropriés.
 - Exemple pour l'Ontario utilisant le scénario susmentionné : (valeur du coupon de 3 \$ - prix de détail de 1,88 \$) = 1,12 \$

La différence de 1,12 \$ X 0,115 TVH = 0,13 \$ TFE à enregistrer dans le poste 563 (positif) TVH/TPS