



Nous vous remercions d'avoir transmis votre plainte relative au Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada (« le Code »). Nos activités reposent sur votre satisfaction et nous voulons vous offrir la meilleure expérience possible quand vous faites affaire avec Solutions aux commerçants TD. C'est pourquoi nous traitons vos plaintes aussi rapidement que nous pouvons et au meilleur de nos capacités.

Pour nous aider à comprendre et à examiner votre plainte, nous vous demandons de remplir tous les champs ci-dessous et de nous envoyer les copies de tout document justificatif pertinent (comme vos conventions, vos relevés et vos communications). Notez que les renseignements que vous fournirez pourraient être divulgués à d'autres parties (comme une entreprise de traitement des paiements, un fournisseur d'équipement, une institution financière ou l'exploitant d'un réseau de cartes de paiement) qui nous aideront dans le traitement de votre plainte.

Après avoir reçu votre plainte, nous vous enverrons les documents qui suivent.

- L'accusé de réception de votre plainte dans cinq (5) jours ouvrables..
- Notre décision écrite au sujet de votre plainte dans les vingt (20) jours ouvrables. Celle-ci inclura les éléments ci-dessous.
 - Résumé de la plainte
 - Résultat final de notre enquête
 - Décision finale, accompagnée d'une explication
 - Processus de transmission de la plainte à une instance supérieure en cas d'insatisfaction

Si nous ne pouvons pas vous fournir une réponse dans les vingt (20) jours ouvrables, nous vous expliquerons pourquoi et nous vous ferons part du délai de réponse prévu.

À propos de vous

Nom du commerçant	Numéro du commerçant		
Adresse du commerçant	Ville	Province/Territoire	Code postal
Nom de la personne soumettant la plainte*	Téléphone	Courriel	

À propos de votre plainte

Nom de votre acquéreur¹: Solutions aux commerçants TD Autre Précisez :

Nom du représentant de votre acquéreur :

Date à laquelle vous avez communiqué avec le représentant de votre acquéreur :

Éléments stratégiques du Code auxquels votre plainte fait référence :

(Choisissez tous ceux qui s'appliquent) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

Résumé détaillé de votre plainte :

Envoyez le formulaire dûment rempli avec tout autre document pertinent :

- par courriel à TDMSCODE@td.com
- par courrier à Solutions aux commerçants TD, C. P. 300, TD Centre, Toronto (Ontario) M5K 1K6

* Notez que nous ne pouvons discuter d'une convention de Solutions aux commerçants TD qu'avec un signataire autorisé ou un dirigeant de l'entreprise. Ainsi, il se pourrait que notre réponse soit adressée à une telle personne, au besoin.

¹ Un acquéreur désigne une entité qui permet aux commerçants d'accepter des paiements par carte de paiement, soit au moyen d'une relation contractuelle directe avec un exploitant de réseau de cartes de paiement (p. ex., à titre d'entité acquéreuse), soit au moyen d'un parrainage par une entité acquéreuse (p. ex., à titre d'agent d'une entité acquéreuse).