

# FORMULAIRE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES DE MARCHANDS RELATIVES AU CODE DE CONDUITE DESTINÉ À L'INDUSTRIE CANADIENNE DES CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT.



Nom de la personne soumettant la plainte : \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise du commerçant : \_\_\_\_\_

Adresse municipale du commerçant : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Province ou territoire

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Alberta                     | <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick | <input type="checkbox"/> Saskatchewan            |
| <input type="checkbox"/> Colombie-Britannique        | <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse   | <input type="checkbox"/> Terre-Neuve-et-Labrador |
| <input type="checkbox"/> l'île du Prince-Édouard     | <input type="checkbox"/> Nunavut           | <input type="checkbox"/> (territoire du) Yukon   |
| <input type="checkbox"/> Manitoba                    | <input type="checkbox"/> Ontario           |  |
| <input type="checkbox"/> (territoires du) Nord-Ouest | <input type="checkbox"/> Québec            |  |

Code postal : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

Nom de l'acquéreur : \_\_\_\_\_

Date à laquelle le commerçant a discuté avec l'acquéreur : \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise de traitement des paiements : \_\_\_\_\_

Numéro du commerçant : \_\_\_\_\_

Nom du représentant de l'acquéreur : \_\_\_\_\_

Élément du Code auquel la plainte se rapporte :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Élément 1: Transparence et communications          | <input type="checkbox"/> Élément 8 : Cartes séparées / réglage par défaut |
| <input type="checkbox"/> Élément 2: Avis d'augmentation ou d'ajout de frais | <input type="checkbox"/> Élément 9 : Produits de qualité supérieure       |
| <input type="checkbox"/> Élément 3: Annulation d'un contrat                 | <input type="checkbox"/> Élément 10: Adhésion par défaut                  |
| <input type="checkbox"/> Élément 4: Aucune obligation d'acceptation         | <input type="checkbox"/> Élément 11: Paiements sans contact               |
| <input type="checkbox"/> Élément 5: Rabais pour modes de paiement           | <input type="checkbox"/> Élément 12: Renouvellement et annulation         |
| <input type="checkbox"/> Élément 6 : Applications de paiement concurrentes  | <input type="checkbox"/> Élément 13: Processus de traitement des plaintes |
| <input type="checkbox"/> Élément 7 : Identité visuelle égale                |   |

Veillez résumer votre plainte : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Envoi de pièces justificatives, le cas échéant. Le cas échéant, veuillez envoyer les pièces justificatives par la poste, accompagnées de votre formulaire de règlement des plaintes à l'adresse :

Banque Amex du Canada  
C.P. 3204, succursale F  
Toronto (Ontario) M1W 3W7

**À l'attention de : Gestionnaire des services marchands de GMNS Canada**

MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.