



## EVERLINK PAYMENT SERVICES INC.

### **CODE DE CONDUITE: PROCESSUS DE MANIPULATION DE PLAINTE DE MARCHANDS**

EVERLINK est engagée à respecter le **Code de conduite pour l'industrie canadienne des cartes de crédit et débit** (le «Code»). Informations sur le code peut être trouvé sur le site de Web de l'**Agence de consommation en matière financière du Canada (FCAC)** (<http://www.fcac-acfc.gc.ca/>).

En vertu du Code, si un commerçant estime que la conduite de ses fournisseurs de services est contraire au Code, ils peuvent signaler le problème à leur entreprise de traitement des paiements (également connu sous le nom de l'acquéreur). Les fournisseurs de services comprennent, mais ne sont pas limités à, les acquéreurs, les services de traitements, les organisations de vente indépendantes, et les agents d'aiguillage.

Si vous souhaitez déposer une plainte concernant Everlink Payment Services Inc. par rapport au Code, s'il vous plaît le faire via notre site web ([www.everlink.ca](http://www.everlink.ca)) et en utilisant le modèle ci-dessous ou vous pouvez nous appeler au **1.888.354.6577**.

Vous pouvez aussi nous écrire à :

**Everlink Payment Services Inc.**  
65 Allstate Parkway, Suite 100  
Markham, Ontario L3R 9X1

**Fax :** 905.947.1274  
**Courriel :** [support@everlink.ca](mailto:support@everlink.ca)

Après réception de votre plainte, nous allons:

- Accuser réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables.
- Fournir une décision finale dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte, avec:
  - o Ecrire un résumé de la plainte;
  - o Offrir un résultat final de l'enquête;
  - o Expliquer la décision finale; et
  - o Nous vous donnerons de l'information sur la façon de dégénérer davantage votre plainte dans le cas d'un résultat insatisfaisant, ainsi que le formulaire de traitement des plaintes.

Si nous ne pouvons pas fournir une réponse dans les 90 jours, vous serez informé du retard, la raison du le retard, et le temps de réponse attendue.

Pour nous aider à examiner votre plainte, en plus de fournir un résumé de vos préoccupations, s'il vous plaît fournir des détails, tels que le nom de la personne que vous occupez, la date de la préoccupation a lieu, et des copies de tous les documents justificatifs (à savoir les accords, déclarations).

**FORMULAIRE DE MANIPULATION DE PLAINTÉ POUR LES PLAINTES DES MARCHANDS**  
**RELATIVES AU CODE**

Prenom	<input type="text"/>
Nom de famille	<input type="text"/>
Nom du commerce	<input type="text"/>
L'adresse du commerce	<input type="text"/>
Ville	<input type="text"/>
Prov/territoire	<input type="text"/>
Code postale	<input type="text"/>
Num tel	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>
Nom acquéreur	<input type="text"/>
Nom du processeur de paiement	<input type="text"/>
#ID Marchand	<input type="text"/>
Nom du représentant des ventes	<input type="text"/>
L'élément de la politique du Code que la plainte se rapporte à	<input type="text"/>
S'il vous plaît fournir un résumé de votre plainte	<input type="text"/>

**INSTRUCTIONS DE RETOUR:**

S'il vous plaît retourner les formulaires remplis à Everlink par courrier, fax ou courriel à l'adresse suivante :

**Everlink Payment Services Inc.**  
65 Allstate Parkway, Suite 100  
Markham, Ontario L3R 9X1

**Fax :** 905.947.1274  
**Courriel :** support@everlink.ca