

Attestation de conformité de l'ERCP – acquéreur

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

Introduction

Les acquéreurs (participants) doivent respecter le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* (le Code) ainsi que les obligations en matière de pratiques commerciales (OPC) qui leur sont applicables, dont celles énoncées dans les versions les plus récentes des lignes directrices, du Cadre de surveillance, du Guide sur les exigences en matière de déclaration et des bulletins de conformité de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

La présente attestation de conformité (AC) doit être remplie par tous les participants et par leurs participants en aval. Les participants en aval peuvent comprendre, entre autres, des fournisseurs de services de paiement (FSP), des organisations de vente indépendantes (OVI) et/ou d'autres fournisseurs de services, par exemple des entreprises de location de terminaux. Les participants doivent veiller à ce que toutes les entités qui relèvent d'eux, y compris celles qui interagissent directement ou indirectement avec les commerçants ou les titulaires de cartes pour le compte du participant, respectent le Code. Le participant comprend que, lorsqu'il remplit la présente AC, il le fait au nom de son organisation et de ses participants en aval.

Il incombe à chaque participant d'examiner et de régler tout problème soulevé dans l'AC d'un participant en aval. Chaque participant est l'ultime responsable de la non-conformité d'un participant en aval.

Sauf définition contraire dans la présente AC, tous les termes figurant dans la présente AC qui se trouvent dans le Code ou les OPC ont les significations qui leur sont attribuées dans le Code et/ou les OPC.

Obligations en matière de pratiques commerciales

[Code de conduite](#)

[Cadre de surveillance de l'ACFC](#)

[Lignes directrices de l'ACFC](#)

[Guide sur les exigences en matière de déclaration de l'ACFC](#)

[Bulletins de conformité](#)

Confidentialité

S'il existe un problème ou un élément propre à un exploitant de réseau de cartes de paiement (Banque Amex du Canada, Discover Financial Services [Canada] inc., Interac Corp, Mastercard International Incorporated, UnionPay International et Visa Canada Corporation) — chacun, un exploitant de réseaux de cartes de paiement (ERCP) — qui ne s'applique pas aux autres ERCP, les participants sont tenus de remplir et de présenter une AC distincte ainsi que l'annexe A (s'il y a lieu) pour cet ERCP (p. ex. un cas de non-conformité lié à un ERCP particulier ou un problème lié à un produit propre à l'ERCP).

Si un ERCP a besoin de plus amples renseignements, il doit communiquer directement avec le point de contact pour la conformité du participant au Code, désigné ci-dessous.

Instructions

Date limite

31 janvier de chaque année

Si le 31 janvier est un samedi ou un dimanche, les AC doivent être remises le vendredi précédant le 31 janvier ou à toute autre date précisée par un ERCP.

Période de déclaration

1^{er} janvier au 31 décembre (inclusivement)

L'AC doit attester de la conformité au Code du participant et de ses participants en aval pour l'année civile précédente.

Obligations

Les participants ayant des participants en aval sont tenus de :

1. distribuer une AC et l'annexe A à chacun de leurs participants en aval pour que ceux-ci les remplissent;
 - a. conserver, pour chacun de leurs participants en aval, une copie de l'AC et de l'annexe A (le cas échéant) dûment remplis;
2. remplir une AC et l'annexe A en tenant compte de leurs participants en aval (le cas échéant), et les soumettre à leur(s) ERCP respectif(s) avant la date limite;
3. s'assurer que leur AC et les AC de leurs participants en aval sont signés par un agent dûment autorisé de l'entité chargée de remplir l'AC.

S'il n'y a pas de cas avéré de non-conformité, les participants ne sont pas tenus de joindre des pièces justificatives et/ou des preuves de conformité à chaque AC, mais ils attestent que des pièces justificatives et/ou les preuves ont été conservées, et qu'elles seront fournies sur demande aux ERCP.

Non-conformité avérée

Les participants doivent signaler tout cas de non-conformité, y compris ceux attribuables à leurs participants en aval, le cas échéant. À ce titre, l'AC doit tenir compte de tout cas de non-conformité et désigner l'entité responsable de la non-conformité, tous les autres détails pertinents doivent être fournis à l'annexe A, et les pièces justificatives doivent être soumises (le cas échéant).

Si la non-conformité est attribuable à un ou plusieurs participants en aval, les participants doivent :

- présenter une copie de l'AC et de l'annexe A de chaque participant en aval non conforme à leur(s) ERCP respectif(s);
- s'assurer que les cas de non-conformité sont corrigés et/ou qu'un plan d'action visant à résoudre le problème a été créé et déployé;
- déterminer si le cas de non-conformité satisfait aux critères d'un [cas de conformité à signaler](#) (CCS) et signaler le(s) problème(s) à leur(s) ERCP respectif(s).

Section 1. Profil du participant

Nom du participant (nom légal) :

Réseau(x) de cartes de paiement proposé(s) (sélectionnez tous les réseaux proposés, mais si vous soumettez une AC distincte, sélectionnez le réseau applicable à cette AC uniquement) :

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Banque Amex du Canada | <input type="checkbox"/> Interac Corp. | <input type="checkbox"/> UnionPay International |
| <input type="checkbox"/> Discover Financial Services (Canada) inc. | <input type="checkbox"/> Mastercard International inc. | <input type="checkbox"/> Visa Canada Corporation |

Point(s) de contact pour la conformité du participant au Code :

Nom(s) :

Titre(s)/fonction(s) :

Courriel(s) :

Section 2. Politiques et procédures du participant

Le participant confirme que les politiques et procédures (P et P) liées au Code sont en vigueur.

☐ Oui

☐ Non

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez toutes les P et P qui s'appliquent :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Rôles et responsabilités | <input type="checkbox"/> Processus de traitement des plaintes |
| <input type="checkbox"/> Enquêtes de conformité | <input type="checkbox"/> Consentement exprès |
| <input type="checkbox"/> Évaluations des risques | <input type="checkbox"/> Obligations en matière de déclaration |

- ☐ Modifications de prix et notifications concernant les prix
- ☐ Surveillance et contrôles
- ☐ Formation des employés et/ou des participants en aval

En plus de ce qui précède, si vous avez répondu « Oui », sélectionnez la fréquence d'examen des P et P :

- ☐ Annuellement
- ☐ Deux fois par année
- ☐ Après des modifications réglementaires aux OPC
- ☐ Autre :

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir une explication/justification.

Section 3. Formation du participant

Formation suivie par les employés

Le participant confirme que la formation relative au Code (y compris sur les P et P applicables et les contrôles correspondants) est en place pour tous les employés concernés qui sont assujettis au Code. ☐ Oui ☐ Non

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez les bénéficiaires de la formation. Sélectionnez « Tous les employés » ou toutes les catégories, parmi les autres, qui s'appliquent :

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tous les employés | <input type="checkbox"/> Gestionnaires de clients/comptes | <input type="checkbox"/> Personnel chargé de la conformité |
| <input type="checkbox"/> Personnel chargé de la technologie | <input type="checkbox"/> Personnel opérationnel | <input type="checkbox"/> Préposés au service à la clientèle |
| <input type="checkbox"/> Personnel de première ligne | <input type="checkbox"/> Agents des ventes | <input type="checkbox"/> Autres (p. ex. marketing) : |

En plus de ce qui précède, si vous avez répondu « Oui », sélectionnez la fréquence de la formation (cochez toutes les cases qui s'appliquent) :

- | | | |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Annuellement | <input type="checkbox"/> Nouveaux employés | <input type="checkbox"/> Selon les besoins (par exemple, encadrement) |
| <input type="checkbox"/> Autre : | | |

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir une explication/justification.

Formation suivie pour tous les participants en aval

Le participant confirme que la formation relative au Code (y compris sur les P et P applicables et les contrôles correspondants) est fournie soit par le participant ou le participant en aval. ☐ Oui ☐ Non ☐ S.O.

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez les bénéficiaires de la formation. Sélectionnez « Tous les participants en aval » ou toutes les catégories, parmi les autres, qui s'appliquent :

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tous les participants en aval | <input type="checkbox"/> Agents des ventes | <input type="checkbox"/> Agents de renvoi |
| <input type="checkbox"/> Fournisseurs de services de traitement des paiements | <input type="checkbox"/> Fournisseurs de terminaux en location | <input type="checkbox"/> OVI |
| <input type="checkbox"/> Autre : | | |

En plus de ce qui précède, si vous avez du « Oui », sélectionnez la fréquence de la formation (cochez toutes les cases qui s'appliquent) :

- | | | |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Annuellement | <input type="checkbox"/> Nouveaux employés | <input type="checkbox"/> Selon les besoins (par exemple, encadrement) |
| <input type="checkbox"/> Autre : | | |

Si vous avez répondu « Non » ou « S. O. », veuillez fournir une explication/justification.

Section 4. Exigences en matière de déclaration applicables au participant

Rapports semestriels contenant de l'information agrégée sur les plaintes

Le participant confirme que les rapports semestriels contenant de l'information agrégée sur les plaintes sont corrects, complets et qu'ils ont été soumis dans les délais prescrits. ☐ Oui ☐ Non

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir une explication/justification.

Cas de conformité à signaler (CCS)

CCS relevé(s) au cours de la période de déclaration ☐ Oui ☐ Non

Si vous avez répondu « Oui », cochez toutes les cases correspondantes.

- ☐ Participation et coopération avec les ERCP dans le cadre de toutes les enquêtes relatives aux CCS
- ☐ Tous les problèmes correspondant à la définition de CCS ont été signalés à chaque ERCP concerné.
 - ☐ Tous les CCS ont été signalés dans les délais prescrits.
 - ☐ Toutes les activités pour y remédier sont en cours ou ont été menées à bonne fin.

Section 5. Attestation de la conformité au Code du participant

Instructions :

Si l'exigence ne s'applique pas à votre organisation, sélectionnez « S.O. » et justifiez votre choix dans la colonne « Justification de la mention S.O. ».

Si l'exigence s'applique à votre organisation et que votre organisation ainsi que tous les participants en aval respectent l'exigence, sélectionnez la colonne « Satisfait à l'exigence ».

Si une exigence applicable à votre organisation et/ou à un ou plusieurs participants en aval n'est pas respectée, sélectionnez l'option appropriée dans la colonne « Ne satisfait pas à l'exigence » pour indiquer si la non-conformité est attribuable à votre organisation ou à un ou plusieurs participants en aval (en d'autres mots, sélectionnez la colonne « Acquéreur » si votre organisation n'est pas en conformité, et/ou sélectionnez la colonne « Participant(s) en aval » si un ou plusieurs participants en aval ne sont pas en conformité, et saisissez le nom de chaque participant en aval non conforme dans le champ « Saisir le texte »).

- Si votre organisation n'est pas en conformité :
 - fournissez tous les détails pertinents à l'annexe A;
 - confirmez si la non-conformité correspond à la définition de CCS dans la colonne « CCS ».
- Si un ou plusieurs participants en aval ne sont pas en conformité :
 - fournissez l'AC de chaque participant en aval non conforme parmi les documents soumis;
 - fournissez tous les détails pertinents à l'annexe A;
 - confirmez si la non-conformité correspond à la définition de CCS dans la colonne « CCS ».

Élément stratégique 1

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|---|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | CCS | |
| | | | | | | | Oui | Non |
| a) Les ententes commerçant-acquéreur et les relevés mensuels sont suffisamment détaillés et sont faciles à comprendre. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Toutes les ententes commerçant-acquéreur comportent un encadré récapitulatif et une case de divulgation des frais. DC-15 Exemple d'encadrés récapitulatifs — cartes de crédit et de débit DC-16 Case de divulgation des frais — cartes de crédit et de débit | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Tous les autres frais (minimums mensuels, frais administratifs, etc.) qui sont facturés sont communiqués au commerçant. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

d) Les relevés du commerçant comprennent les détails suivants :

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| i. le taux d'escompte du commerçant en vigueur pour chaque type de carte de paiement d'un réseau de cartes de paiement que le commerçant accepte | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ii. les taux d'interchange et, le cas échéant, tous les autres taux facturés aux commerçants par l'acquéreur | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| iii. le nombre et le volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| iv. le montant total des frais applicables à chaque taux | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| v. les détails de chacun des frais et le réseau de cartes de paiement auquel ces frais s'appliquent | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 2

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | CCS | | |
| | | | | | | Oui | Non | |
| a) Les commerçants reçoivent un préavis d'au moins 90 jours avant toute augmentation ou tout ajout de frais relatifs aux opérations par carte de crédit ou de débit. DC-7 Application du Code de conduite au préavis de 90 jours d'augmentation ou d'ajout de frais | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les commerçants reçoivent un préavis d'au moins 90 jours avant toute réduction des taux d'interchange applicables. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) La nature du changement de frais est décrite dans le préavis au commerçant, et le changement est clairement identifiable dans le relevé mensuel subséquent du commerçant. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Sur demande écrite du commerçant, une case de divulgation des frais mise à jour lui | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

est fournie à la suite de toute augmentation ou tout ajout de frais.

Élément stratégique 3

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | CCS | |
| | | | | | | | Oui | Non |
| a) Les commerçants sont autorisés à mettre fin à leur contrat sans pénalité dans un délai de 90 jours après avoir été avisés de toute augmentation ou tout ajout de frais. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les commerçants sont autorisés à mettre fin à leur contrat sans pénalité dans un délai de 90 jours après avoir été avisés d'une réduction des taux d'interchange applicables pour laquelle les économies ne leur seront pas refilées. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Le droit d'un commerçant de mettre fin à son contrat sans pénalité englobe la dispense de l'application de toute pénalité liée à un contrat de service connexe (p. ex., avec un fournisseur de terminaux en location ou un fournisseur de services de traitement) négocié par l'acquéreur et/ou un de ses agents enregistrés, un fournisseur de services de traitement ou un autre agent. DC-10 Divulgence accrue des pratiques de vente et l'annulation de contrats | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Si un commerçant met fin à son contrat dans un délai de 90 jours après avoir été avisé d'une augmentation ou d'un ajout de frais, ou encore d'une réduction des taux d'interchange applicables pour laquelle les économies ne lui seront pas refilées, il est dispensé de l'application de toute pénalité liée à un contrat de service connexe (p. ex., avec un fournisseur de terminaux | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

en location ou un fournisseur de services de traitement) négocié par l'acquéreur et/ou un de ses agents enregistrés, un fournisseur de services de traitement ou un autre agent.

Élément stratégique 4

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | CCS | |
| | | | | | | | Oui | Non |
| Les commerçants peuvent décider d'accepter seulement les paiements par carte de crédit ou seulement les paiements par carte de débit d'un réseau donné. Ils ne sont pas tenus d'accepter les deux. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 5

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|---|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | CCS | |
| | | | | | | | Oui | Non |
| a) Les commerçants peuvent accorder des rabais pour différents modes de paiement (p. ex. argent comptant, carte de débit et carte de crédit). | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les commerçants peuvent accorder des rabais qui varient d'un réseau de carte de paiement à l'autre. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 10

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | CCS | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | Oui | Non |
| Si les réseaux de cartes de paiement mettent sur le marché de nouveaux produits ou services, les commerçants ne sont pas tenus de les accepter. Les commerçants ont donné leur consentement exprès pour accepter de nouveaux produits ou services. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 11

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | CCS | |
|----------|------|----------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|--|-----|-----|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | | Oui | Non |

| | | | | | | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Les commerçants peuvent choisir d'accepter ou non les paiements sans contact au point de vente. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les commerçants ne sont pas tenus de mettre à niveau les terminaux de point de vente pour accepter les paiements sans contact. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Si les frais fixés par un réseau de cartes de paiement pour les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile augmentent par rapport aux paiements sans contact effectués à partir d'une carte, les commerçants peuvent annuler les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile au point de vente sans empêcher l'acceptation d'autres formes de paiement sans contact. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Si un commerçant choisit de désactiver l'acceptation des paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile, il doit seulement donner un préavis de 30 jours à son acquéreur (ou agent enregistré applicable). | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Les commerçants qui choisissent d'accepter les paiements sans contact au point de vente doivent pouvoir désactiver l'acceptation des paiements sans contact sur leur terminal, moyennant un préavis de 30 jours, tout en maintenant tous les autres aspects de leur contrat existant sans pénalité. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 12

[illegible]

| | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Les commerçants peuvent donner un préavis de non-renouvellement en tout temps durant la période du contrat ou d'une prolongation, jusqu'à 90 jours précédant l'échéance. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Les contrats à durée déterminée ne seront pas automatiquement renouvelés pour la totalité de la durée initiale, mais pourront être prolongés par des contrats automatiquement renouvelables d'une durée maximale de six mois (à l'exception des contrats sur mesure qui ont été négociés entre les parties avec l'aide d'un conseiller juridique). | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Le préavis de non-renouvellement s'applique également à tout contrat de service connexe avec un fournisseur de services. Lorsqu'il existe un lien commercial entre le participant et un fournisseur de services, les services sont considérés comme liés et faisant partie d'un seul ensemble de services. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Élément stratégique 13

| Exigence | S.O. | Justification de la mention S.O. | Satisfait à l'exigence | Ne satisfait pas à l'exigence | | | | |
|---|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Acquéreur | Participant(s) en aval | CCS | | |
| | | | | | | Oui | Non | |
| a) Une procédure interne de traitement des plaintes a été établie et mise en œuvre. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) La procédure de traitement des plaintes respecte les normes suivantes : | | | | | | | | |
| i. Les commerçants reçoivent un sommaire de la procédure de traitement des plaintes, qui est également affichée bien en vue sur le site Web de l'acquéreur. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ii. Le commerçant reçoit un accusé de réception de sa plainte dans un délai de cinq jours ouvrables. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| iii. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et les commerçants reçoivent une réponse détaillée qui consiste soit en une offre de régler la plainte ou en un refus de la plainte avec les motifs à l'appui. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| iv. Les commerçants obtiennent une décision finale dans un délai de 90 jours suivant la réception de leur plainte. Cette décision doit comprendre : | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • un sommaire de la plainte | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • les résultats finaux de l'enquête | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • une explication de la décision finale | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • des renseignements sur la façon de transmettre la plainte à l'échelon supérieur si la réponse est insatisfaisante, ainsi que le formulaire de gestion de plainte | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| v. Si le commerçant ne reçoit pas une réponse dans un délai de 90 jours, il est informé du retard, de la raison de ce retard et du délai de réponse prévu. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | | |

Section 6. Lignes directrices pour l'industrie (bulletin B-7)

Le participant confirme qu'il est, et a toujours été, en conformité avec les lignes directrices pour l'industrie (bulletin B-7).

☐ Oui

☐ Non

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir une explication/justification.

Section 7. Attestation générale

Le(s) soussigné(s), agent(s) dûment autorisé(s) du participant, atteste(nt) par la présente que :

- cet agent dûment autorisé a le pouvoir d'engager le participant en apposant sa signature ci-dessous (par exemple, l'agent a été dûment élu ou nommé par la haute direction du participant);
- tous les renseignements communiqués dans la présente AC, de même que dans toute annexe A s'y rattachant et toute AC du ou des participant(s) en aval le cas échéant, sont exacts et complets;
- l'AC englobe la conformité du ou des participants en aval, le cas échéant;
 - toutes les AC de participant en aval (y compris toute annexe A, le cas échéant) ont été examinées et sont prises en compte dans l'AC du participant;
- à l'exception des cas relevés et expliqués à l'annexe A, le participant a toujours respecté le Code et les OPC applicables;
- les pièces justificatives/preuves de conformité ont été conservées et seront fournies aux ERCP qui en font la demande.

Nom du participant :

Nom de l'agent (ou des agents) dûment autorisé(s) :

Titre :

Courriel :

Signature :

Date :