

Dernière mise à jour le 9 décembre 2024

Si vous êtes un Marchand et si vous avez une réclamation concernant le [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada](#) le « Code »), veuillez communiquer avec nous. Nous ferons de notre mieux pour trouver une solution.

Quels types de plaintes de marchands se rapportent au Code

Voici quelques exemples de plaintes qui seraient régies par le Code :

- Nous avons introduit de nouveaux frais ou augmenté les frais existants sans vous donner un préavis conformément au Code ;
- Nos conditions générales régissant la prestation de services que nous vous fournissons ne sont pas claires ou trompeuses ; ou
- Votre relevé de marchand est incorrect et ne précise pas les frais que vous payez ou avez payés.

Toutes les réclamations relatives au service clientèle ne relèvent pas du Code. Si votre réclamation ne correspond pas aux exemples ci-dessus, vous pouvez consulter le [Code](#) ou visiter le [site web](#) de l'Agence de la consommation en matière financière au Canada (« ACFC ») pour plus d'informations sur vos droits en tant que marchand.

Comment déposer une réclamation liée au code auprès de PayPal :

Vous êtes un client précieux et nous sommes là pour vous aider.

- Communiquer avec le [Service clientèle PayPal](#)
- Numéro de téléphone : 1-877-569-1116
- Courrier : À l'attention de PayPal Canada : Code of Conduct, 661 University Avenue, Suite 506, Toronto, ON, M5G 1M1 Canada

Comment déposer une plainte liée au Code auprès de Braintree

Les marchands de Braintree qui ont une plainte à formuler à l'égard du Code peuvent transmettre leur plainte à notre partenaire acquéreur, Moneris, par les moyens suivants :

- Site Web de Moneris : [Complétez le formulaire en ligne](#)
- Numéro de téléphone : 1-844-663-2948
- Adresse de courriel: CodeofConduct@moneris.com
- Courrier : Corporation Solutions Moneris C.P. 219, succursale D, Toronto (Ontario) M6P 3J8, objet : Code de conduite

Autres réclamations ou problèmes relatifs aux produits

Les marchands Braintree ayant des réclamations non liées au code peuvent consulter le [Forum d'aide](#) ou communiquer avec leur gestionnaire de satisfaction client.

Afin que nous puissions vous aider, veuillez nous fournir le plus de renseignements possible sur votre réclamation, y compris des copies de tout document à l'appui. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre réclamation immédiatement, nous sommes tenus d'en confirmer la réception dans les cinq jours ouvrables et de vous faire parvenir sa décision finale par écrit dans les 20 jours ouvrables. Dans le cas peu probable où nous ne pourrions pas résoudre votre réclamation dans un délai de 20 jours ouvrables, nous vous informerons du délai de réponse prévu et de la raison du retard.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation, vous pouvez communiquer directement avec l'ACFC. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC à l'adresse suivante:

- Numéro de téléphone : 1-866-461-3222
- Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca
- Courrier : Financial Consumer Agency of Canada 5th Floor, Enterprise Building 427 Laurier Ave. West Ottawa, ON K1R 1B9

Veuillez noter que l'ACFC n'est pas un organisme de règlement des différends pour les consommateurs dans leurs relations individuelles avec PayPal et Braintree.

Veuillez noter que les renseignements que nous obtenons dans le cadre de ce processus de réclamation peuvent être partagés avec des tiers (p. ex., un réseau de cartes de paiement ou votre institution financière) pour nous aider à répondre à vos préoccupations de manière appropriée et rapide.