



# My Account Canada USER GUIDE



THOMSON REUTERS™

# Customer Service

---

## **Billing and Account Assistance**

For billing and account assistance, call customer Service at 1-800-387-5164 or email [customersupport.legaltaxcanada@thomsonreuters.com](mailto:customersupport.legaltaxcanada@thomsonreuters.com).

Information in this guide is current through August 2019.

© 2019 Thomson Reuters. All rights reserved.  
Thomson Reuters Canada  
2075 Kennedy Rd  
Toronto, ON M1T 3V4

# Contents

---

- 1 Getting Started .....4**
- About My Account .....4
- Accessing My Account .....4
- Multi-Location customers .....5
- 2 About Billing & Payment..... 6**
- Open Items Page..... 6
- Balance Detail Page..... 7
- To Make a Payment..... 7
- Payment History ..... 8
- Credit History ..... 9
- Invoice History ..... 9
- Manage Payment Methods ..... 9
- 3 About People.....10**
- Manage online users.....10
- To Add a new online user..... 11
- To Delete a user..... 11
- User Detail – Product Information..... 12
- Manage eBilling users ..... 13
- My Account Administrators ..... 14
- My Account Administrator Locations..... 14
- 4 About Report and Alerts ..... 16**
- Account Reconciliation ..... 16
- Online User Report .....17
- 5 About Orders .....19**
- Orders & Returns..... 19
- Return History ..... 21
- Return Policy ..... 22

---

# 1 Getting Started

---

## About My Account Canada

The Thomson Reuters My Account Canada is an efficient way to manage your business accounting and financial resources. With My Account Canada, you can streamline your billing and payments for your business processes in one simple program.

My Account Canada allows you to:

- Set up Billing and Payment sections.
- Manage authorized users for Thomson Reuters products.
- Review a history of the payments and credits for multiple accounts.
- Receive messages about My Account Canada.

This user guide describes generally how to use My Account Canada.

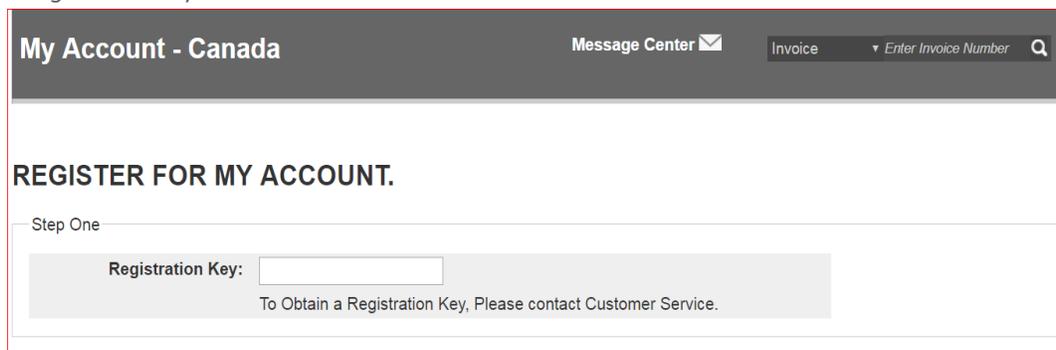
## Accessing My Account Canada

If you already use other products and software from Thomson Reuters, you can register for and access My Account Canada with your OnePass login information. To register for My Account Canada with an existing OnePass, enter your email address, your OnePass username, and password. Please ensure you enter the email address associated with your existing OnePass account.

If you are a first-time user of My Account Canada and do not have an existing OnePass account, you will need to register for My Account Canada creating a profile in My Account's registration page.

If you are the first person to register for My Account Canada from your organization you can self-register. You will need your account number and an invoice or order number to begin. click **Self Register** with Account information

You can also register with a Registration Key. Please contact Customer Service or another My Account Administrator from your location to obtain one. To register, select **Register with a Registration Key**.



**My Account - Canada** Message Center  Invoice  Enter Invoice Number 

## REGISTER FOR MY ACCOUNT.

Step One

Registration Key:

To Obtain a Registration Key, Please contact Customer Service.

Figure I-1. My Account registration page

Once you have logged in to My Account Canada, you will see the My Account Canada homepage. You can return to the homepage at any time by clicking on **My Account Canada** in the header.

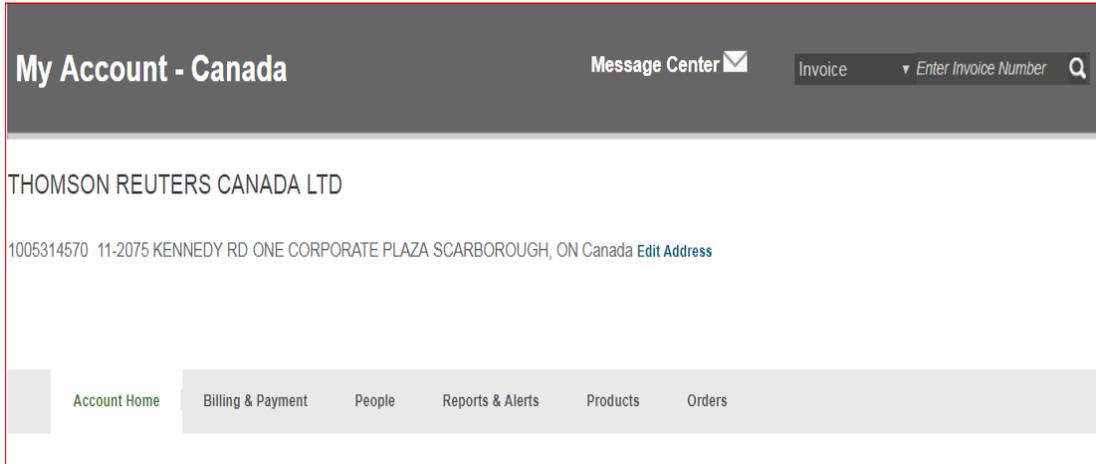


Figure 1-2. My Account homepage

From the My Account Canada homepage, you can directly select **Manage Payments** or **Manage Online Users**. Manage Payments allows you to view open items and pay your bills online. Manage Online users lets you add and manage users access to Thomson Reuters products.

### Multi-Location Customers

If you are a multi-location customer, you will have access to the My Account Canada Dashboard. The Dashboard will give you a list of Past Due Accounts, Recently Visited accounts, and a list of All Accounts. The Dashboard allows you to choose the specific account you wish to review and upon the selection of that Account it will provide you with access to all the tools provided by My Account Canada.

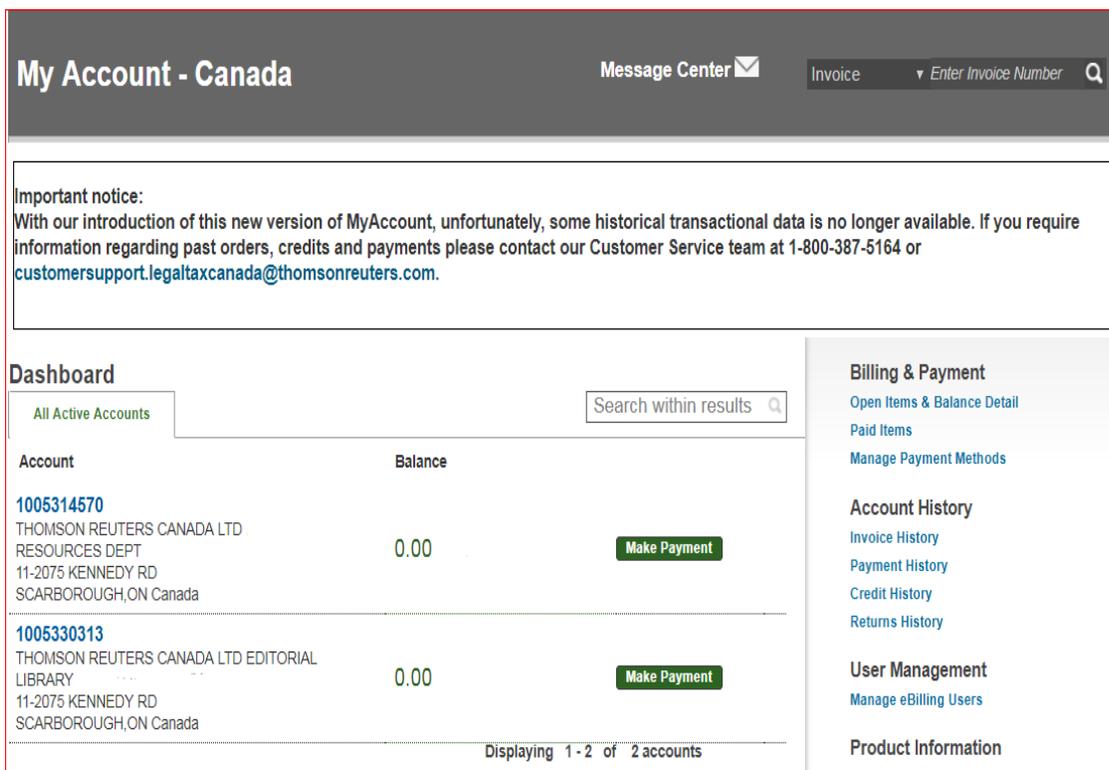


Figure 1-3. Dashboard—Past Due Accounts tab

## 2 About Billing and Payment

You can get to the Billing & Payment page by selecting **Manage Payments** from the homepage or by selecting **Billing & Payment** from the header and clicking **Open Items & Balance Detail**.

**My Account - Canada** Message Center Invoice Enter Invoice Number

THOMSON REUTERS CANADA LTD  
1005314570 11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA SCARBOROUGH, ON Canada Edit Address

Account Home **Billing & Payment** People Reports & Alerts Products Orders

Open Items & Balance Detail | Payment History | Credit History | Invoice History | Manage Payment Methods

**Manage Payments**  
View open items and pay your bill online.

**Manage Online Users**  
Add and manage user access to Thomson Reuters products.

Figure 2-1. Billing & Payment page

The Billing & Payment page provides general billing information related to your account. **Open Items & Balance Detail** will show Open Items, Pending Charges, and Balance Detail tabs:

### Open Items Page

From the Open Items page, you can select to pay an entire invoice or make a partial payment by clicking on the **Name** of the invoice to see the detailed charges that comprise the total balance for that invoice number. Invoices can be paid by checking the box(es) on the left of the description and then click the **Add to Payment Cart** green button at the top of the itemized list.

Payment Cart 0 items Click to Pay Now

Account Home **Billing & Payment** 1 People Reports & Alerts Products Orders

Open Items Pending Charges Balance Detail Search within results

**Add to Payment Cart** 91+ days past due Total CAD Balance  
50,210.46 CAD 57,897.68 CAD  
Balance information is current as of yesterday. Charge amounts that are not due may be reflected in the aging summary. Please see Balance Detail for a list of all charges.

<input type="checkbox"/>	Open Items	Due Date	Amount	Status
<input type="checkbox"/>	New Sale Invoice Date: Jul 8, 2019 Invoice Number: 6128085884	Aug 7, 2019	262.50 CAD	
<input type="checkbox"/>	New Sale Invoice Date: Jul 12, 2019 Invoice Number: 6128086281	Aug 11, 2019	213.85 CAD	

Figure 2-2. Open Items tab

## Balance Detail Page

To view more specific information about a charge for an item, click the **Balance Detail** under that charge posting. The item page shows you the invoice date, description, invoice number, posting numbers and dates, quantity and amount.

Payment Cart **0 items**  
Click to Pay Now

Account Home Billing & Payment **!** People Reports & Alerts Products Orders

Open Items Pending Charges **Balance Detail** Search within results

**91+ days past due** Total CAD Balance  
**50,210.46 CAD 57,897.68 CAD**

Balance Detail	Due Date	Amount
<a href="#">Taxnet Pro Display Document</a> Invoice Date: Jun 1, 2013 Invoice Number: 0011421431 Posting Number: 0081387708 Posting date: Jun 1, 2013	Jul 1, 2013 Past due by 2222 days	<b>23,463.19 CAD</b>
<a href="#">TAXNETPRO QUE&amp;FED CONSUMPTION TAX LIBRARY</a> Invoice Date: Jun 1, 2013 Invoice Number: 0011421431 Posting Number: 0081387857 Posting date: Jun 1, 2013	Jul 1, 2013 Past due by 2222 days	<b>12,872.47 CAD</b>

Figure 2-3. Balance Details tab

## To Make a Payment

On the Open Items page select the items you would like to include in the payment by selecting the box next to each item you want to include. Then click the **Add to Payment Cart** green button at the top of the itemized list.

The My Account Canada Homepage will show the Payment cart where you can proceed to make your Payment.

At the Pay now page, when you have finished reviewing the information, click **Pay by Credit Card**.

- To Pay by Credit Card, enter your credit card information then click **Submit Payment** to process the payment.

At the Payment confirmation page, note your confirmation number. there is also the option to make additional payments to the account. click this link to return to the Billing & Payment page.

**Note** A Payment Pending flag appears next to the invoice that was just paid. the Payment Pending flag will appear until the payment has been processed. once processed, the flag will disappear and the invoice will move to the Payment History section of My Account Canada.

## Payment History

My Account Canada Payment History located under the *Billing & Payment* header displays your Payment History. It gives the date the payment was posted, a reference/check number, the payment status description, and the amount.

Account Home   **Billing & Payment**   People   Reports & Alerts   Products   Orders

### PAYMENT HISTORY

Payment Posted as of: 7/31/2019  
For detailed information, click on the links below. If a link is not available, the payment has not yet been applied. [Download List](#)

Date Posted ▼	Reference/Check Number	Description	Amount	Currency
7/26/2019	6128086710	<a href="#">Payment Received – Reference6128086710</a>	262.50	CAD
7/15/2019	6128085884	<a href="#">Payment Received – Reference6128085884</a>	262.50	CAD

\* Indicates that this payment has been applied across more than one account. Click on the description for payment detail.

Figure 2-4. Payment History page

For more detailed information about the payments, you can click on the **Description** link of the payment for a Payment History Detail.

### PAYMENT HISTORY DETAIL

Reference/Check Number:	6128086710
Posting Date:	7/26/2019
Clear Document Number:	1200025000
Amount Paid:	262.50 CAD
Total Amount Paid:	262.50 CAD

**Amount applied to this account is listed below.**  
Click on the **Invoice Number** to view the Original Invoice.  
Invoices that are not linkable are currently unavailable.

Date	Description	Invoice Number	Invoice Amount	Amount Paid	Currency
7/12/2019	TREMEEAR'S ANNO CRIM CODE 2019	<a href="#">6128086710</a>	262.50	262.50	CAD
<b>Total:</b>				<b>262.50</b>	<b>CAD</b>

[Download List](#)

**NOTE:** Downloading will not provide full product description for all items in the table (ie. descriptions followed by ... will be listed using this same convention instead of displaying the full description).

[BACK TO PAYMENT HISTORY](#)

Figure 2-5. Payment History Detail

You can also download the complete list by clicking the **Download List** link on the Payment History page.

## Credit History

My Account Canada Credit History located under *Billing & Payment* displays credits that have posted to your account over 12 months. For a credit to be in an open status, the original charge must be paid. For assistance in determining if a posted credit was paid (rather than the charge just being removed), please refer to Payment History and/or an Account Reconciliation report.

## Invoice History

My Account Canada Invoice History located under *Billing & Payment* displays the invoice history on your account over 13 months. You can select the **Invoice Period** by entering your desired search in the search box and clicking **GO**. Once the invoice is displayed, you can review the billing on that invoice by selecting the PDF icon next to the invoice number.

### INVOICE HISTORY

Go back up to 13 months by choosing the Invoice Period below.  
For a copy of the invoice, click the image next to the invoice number.

Invoice Period:

Please note: Invoice charges can span across a 2 month period. [Download List](#)

Invoice Date	Description	Invoice Number	Charges/Credits	Currency
7/12/2019	New Sale	6128086281 	213.85	CAD
7/12/2019	New Sale	6128086710 	262.50	CAD
7/15/2019	New Sale	6128086835 	7,128.45	CAD

Figure 2-7. Invoice History page

## Manage Payment Methods

To manage your payment methods for when you pay your invoices, select **Manage Payment Method** under the *Billing & Payment* header. Once the update Payment Method page is displayed, you can enter or add your credit card number. You can also select to have your payments automatically paid by your credit card to **Set up Automatic Payment** before clicking the orange **Add Bank Account** or **Add Credit Card**.

### UPDATE PAYMENT METHOD

You can store credit cards for ease of making payments through My Account or setup automatic payments.  
To setup auto-pay for a stored payment method, click Edit and choose Set up Automatic Payment.

---

#### Credit Card Information

Credit Card Account Number	Credit Card Type	Expiration Date
No Credit Card Account.		

Enter Credit Card Information

Credit Card Number

Credit Card Type

Expiration Date

Set up Automatic Payment

Figure 2-8. Update Payment Method

# 3 About People

## Manage Online Users

The Manage Online users page contains all core functionality to manage user access. You can delete and add users and track the OnePass registration status of online products.

To manage online users, click **Manage Online Users** from the My Account Canada home page or select **Online Users** under the *People* header.

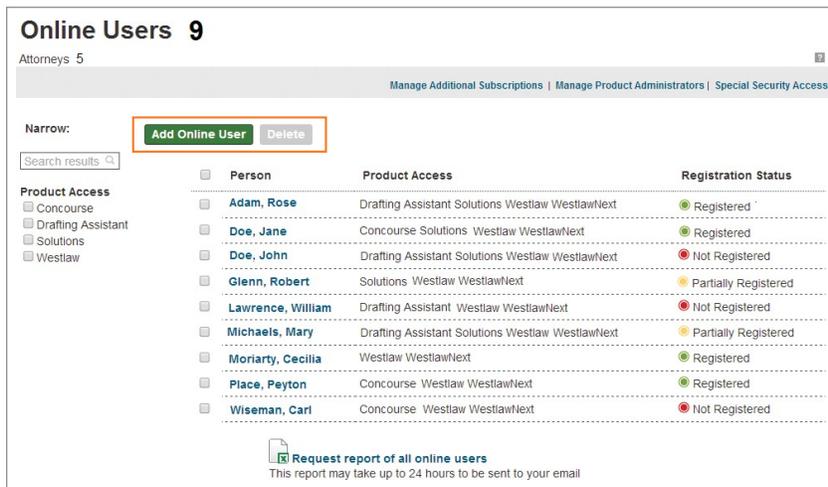


Figure 3-1. Manage Online Users page

The online users page displays the person, product access, and registration status listed by user. once you select a specific user, you can:

- Click **Edit** to change personal information such as name, email address, phone number and position.
- Click **Delete** to inactivate the individual user's access to all products.
- Click **Manage Products** to add or remove access to a particular product for the user.
- Resend a registration key if the welcome email was misplaced.

Then click **Return to Manage Online Users**.

## Add a New Online User

From the Manage online users page, click **Add Online User**, then complete the form and select which products the user should have access to. You can choose to send an email notification to the new user by adding in the user's email address and checking the box.

After completing the form for the new online user, you can **Submit**, **Submit and add another** or **Cancel** to go back to the Online Users Page.

**ADD USERS**

**Basic Information**

\* First Name Middle \* Last Name

Email (Optional): Phone

Send registration email to user

End Date:

\* Position/Series  
Select Position

**Product Access**  
Select the products to which this online user will be given access.

Westlaw/WestlawNext

**Submit** **Submit and add another** **Cancel, go back to Account Home**

Figure 3-2. Add Users form

The user detail page also allows you the option to select a product and resend the registration key for the products to a specific user. Select the user from the online user page, then check the box next to each product you wish to resend the registration key and then click **Resend Registration Key** to have them emailed to the user.

Account Home Billing & Payment People Reports & Alerts Products Orders

Online User > Mary Michaels

**Mary Michaels**  
mary@thomsonreuters.com  
Non-Attorney - Contact ID 6048218

**Edit Transfer Delete**

**Product Information**

**Resend Registration Key**

	Product	Registration Key
<input checked="" type="checkbox"/>	Westlaw	10319111JCHD
<input checked="" type="checkbox"/>	WestlawNext	1922345-PNJJD1

Figure 3-5. Resend Registration Key page

## To Delete a User

From the Manage online users page, select the check boxes next to the users you want to delete. click **Delete** at the top of the list.

**Note** If you would like to set different dates for deletion of different users, click the individual user's name to display his or her user detail profile and click **Delete** in the profile.

The selected user appears with a detail end date of today's date. to enter a different end date if you do not want to delete user access immediately, change the date to a different end date. Access ends at midnight on the chosen future end date.

Account Home | Billing & Payment | People | Reports & Alerts | Products | Orders

### DELETE USER(S)/EDIT END DATE: SUBMIT

Enter an End Date to delete all listed users' access to all online products:

User	Contact ID	Product (Current End Date)
Anderson, Jane	9512497	WestlawNext Westlaw

**CANCEL** **SUBMIT**

Figure 3-6. Delete User page

### Online Users 9

Attorneys 5

Manage Additional Subscriptions | Manage Product Administrators | Special Security Access

Narrow: **Add Online User** Delete

Search results

Product Access

- Concourse
- Drafting Assistant
- Solutions
- Westlaw

Are you sure you would like to delete user(s)?

End Date

**Yes, delete** **No, do not delete**

<input type="checkbox"/>	<b>Michaels, Mary</b>	Drafting Assistant Solutions Westlaw WestlawNext	<span style="color: orange;">●</span> Partially Registered
<input type="checkbox"/>	<b>Moriarty, Cecilia</b>	Westlaw WestlawNext	<span style="color: green;">●</span> Registered
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Place, Peyton</b>	Concourse Westlaw WestlawNext	<span style="color: green;">●</span> Registered
<input type="checkbox"/>	<b>Wiseman, Carl</b>	Concourse Westlaw WestlawNext	<span style="color: red;">●</span> Not Registered

Figure 3-7. Delete User change End Date box

If a user has a predetermined product end date, that end date is displayed to the right of the user's name on the user detail page. the predetermined end date will be overridden by the new date you enter. click **Submit** to complete the process.

### User Detail – Product Information

The user Detail Profile page also contains a Product Information section displaying the user's products, registration key, online ID, end date, and last logon date.

- Click **Manage Products** to **Add/Remove** access to available products.

You can add or remove products available to the user by selecting/unselecting the corresponding check box.

**Note** If the product is not eligible to be added/removed/due to subscription limitations, the check box will not be available. click **Next**.

**MANAGE PRODUCTS**

User: Doe, Jane  
Contact ID: 0006048215

You may add or remove access by selecting or deselecting the products below.

Westlaw/WestlawNext

Concourse

- Concourse Administrator
  - Read/Edit all Organization Matters
  - Read all Organization Matters
- Matter Room

Solutions

- DRAFTING ASSISTANT TRANSACTIONAL
- LiveNote

If a checkbox is disabled, that product CANNOT be managed in My Account. Please contact Customer Service for more information.

**CANCEL** **NEXT**

Figure 3-9. Manage Products

You can review the selections on the Manage Products page. You may enter an email address if adding access to a product or you can select a specific end date if removing access. once you have reviewed your selections, click **Submit** to complete the process. Be sure to document the confirmation number for future reference.

## Manage eBilling Users

You can manage the eBilling users under the *People* header. The eBilling allows you to:

- Add a new eBilling Contact by clicking on **Add New eBilling Contact**
- Edit a current eBilling Contact by selecting **Edit Contact**
- View a current eBilling Account by clicking **View** next to eBilling Accounts
- Delete an eBilling Account by selecting **Edit eBilling Accounts**

Account Home | **Billing & Payment** | People | Reports & Alerts | Products | Orders

[Open Items & Balance Detail](#) | [Payment History](#) | [Credit History](#) | [Invoice History](#) | [Manage Payment Methods](#)

### EBILLING: ADD NEW CONTACT

Enter the email address, first and last name of the eBilling contact in the text boxes below. Select the eBilling Accounts and click Submit.  
**Note:** Viewing invoices through eBilling does not require My Account access.

\*Email Address

\*First Name  \*Last Name

---

### EBILLING ACCESS ACCOUNTS

Select All	Street Address	Current eBilling
------------	----------------	------------------

Figure 3-10. Manage eBilling Users page

## My Account Administrators

If you have the permission to manage other My Account administrators, My Account Administrators will appear under the *People* header. You will have the ability to:

- Edit or Delete My Account access. To do so, click the appropriate link to the left of the user name to either **Edit** or **Delete**. When you edit a user, you are able to select which accounts the user should have access to.
- Find a My Account user by using the **Find** feature (ctrl + F) of your browser to search for a user.
- Add additional My Account Users by clicking the link **Add Users**.

My Account User	Email Address	Group	Registered	Registration Key	Last Update By
<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> Michaelis, Mary	mary@thomsonreuters.com	Primary Access with Sub List	Yes		Self 1/1/2015 6:09 PM

Figure 3-11. My Account User List

## My Account Administrator Locations

For accounts with multiple locations, My Account administrators with permissions to manage other administrators will see My Account Locations located under the *People* header. My Account Administrator Locations gives you the ability to click on a specific account and view a list of users with access to that account. To view the list of users, simply click on the **Account Name** which links to the requested data. You can also find a particular word or account number by using the **Find** feature (ctrl + F) of your browser to search for a user.

You can also **Edit** and **Add Users** at this page as well by selecting the appropriate button.

**ADMINISTRATION - LOCATIONS**

» Click on an **Account Number** to view a list of users with access to the selected account.  
» To **Find** a particular word or account number, use your browser's **Find** feature (**Ctrl+F**).

**EDIT USERS** **ADD USER**

Search within results

**Account Name**

**1005314570**  
THOMSON REUTERS CANADA LTD  
11-2075 KENNEDY RD  
ONE CORPORATE PLAZA SCARBOROUGH ON  
Canada

Figure 3-12. Administration – Locations page

## 4 About Report and Alerts

### Account Reconciliation

You can create customized Account Reconciliation reports in My Account.

To access the Account Reconciliation reports, click the **Reports & Alerts** header and then select **Account Reconciliation**. Account Reconciliation reports provide information on all of your account billing activity. You can create a report in either of two ways. To create a report immediately, click **Create On Demand Report**. To set up a report to run on a set schedule, click **Create New Scheduled Report**.

Reporting Period	Account	Created On	Available Until
No Account Reconciliation Reports Available			

Reporting Period	Account	Next Report Date
No Account Reconciliation Scheduled Reports Available		

Figure 4-1. Account Reconciliation Reports

To schedule a new Scheduled Report, you can schedule the Account Reconciliation report to include data from the last calendar month or for the year to date. Select the time frame you want and select the check box if you want to include a copy of the customer guide with the report. To include a specific payer office, click **Select Account** and select a specific account. The display will show that the payer account you selected has been included in the report. Then you can verify the report to be created. Click **Submit**.

**SCHEDULE A REPORT: ACCOUNT RECONCILIATION**

Select one of the following options:

Last Calendar Month  
 YTD this year

Include a copy of the Customer Guide to the Account Reconciliation Report

Include the following Payer Office: **SELECT ACCOUNT**

1005314570 THOMSON REUTERS CANADA LTD 11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA SCARBOROUGH ON

When this report is ready, a message will be sent to you at this email address: nancy.brault@thomsonreuters.com

**NOTE:** Some reports may take up to 4 hours to generate.

Cancel **NEXT**

Figure 4-2. Schedule a Report page

Your report schedule is now set pursuant to the time frame terms you set up. You can look for the report in the Scheduled Account Reconciliation Reports section. You can edit or delete the scheduled report if necessary.

To create an on Demand report, you can include data from the last calendar month, for the year to

date or for a date range you select. A default account may be listed. to select a different account, click **Select Account** and select a specific account. Click **Next**. Then you can verify the report to be created. Click **Submit**.

### ON DEMAND REPORT: ACCOUNT RECONCILIATION

**Select one of the following options:**

Last Calendar Month  
 YTD this year  
 Select date range. Reports are available for prior 10 months.

Start Date:  End Date:

Include a copy of the Customer Guide to the Account Reconciliation Report

Include the following Payer Office: **SELECT ACCOUNT**

1005314570	THOMSON REUTERS CANADA	11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA	SCARBOROUGH ON
------------	------------------------	--	----------------

When this report is ready, a message will be sent to you at this email address: nancy.brault@thomsonreuters.com

**NOTE:** Some reports may take up to 4 hours to generate.

[Cancel](#) **NEXT**

Figure 4-4. On Demand Report page

## User List Reports

My Account makes it convenient to create a User List reports.

A User List report compiles detailed online user information for one or multiple accounts. to create a report immediately, click **Run Report**. to set up a report to be generated on the first day of the month, click **Scheduled Report**.

- Entitled products
- Registration keys
- Registration status
- OnePass username
- OnePass Email address

To create a monthly report, select **Create New Schedule Report**, click **Select Account** and check the box next to each account you would like to include in the User List report. Click **Submit**. Your scheduled report is now listed. You can find the report in the your current User List Reports section. You can **Edit** or **Delete** the scheduled report if necessary.

### SUBMIT SCHEDULED A REPORT: USER LIST

**Report to be created:**  
User List report for the following account(s)

1005314570	THOMSON REUTERS CANADA	11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA	SCARBOROUGH ON
------------	------------------------	--	----------------

When this report is ready, a message will be sent to you at this email address: nancy.brault@thomsonreuters.com  
The report will be available to view for 45 days and a new report will be created monthly showing the then current password list.

[Cancel](#) **SUBMIT**

Figure 4-9. Create Monthly User List Report

To create an On Demand Report, select **Create On Demand Report** and then **Select Account**. Check the box next to each account you would like to include in the on demand report. Click **Submit**. A submission page will be displayed. Your report will be listed as pending while it is being generated. Once generated, you can choose to **View** or **Delete** the report.

## USER LIST REPORTS

Your Current User List Reports **RUN REPORT**

Reporting Period	Account	Created On	Available Until
No User List Current Reports Available			

Your Scheduled User List Reports **SCHEDULE REPORT**

Reporting Period	Account	Next Report Date		
N/A	1005314570	9/1/2019	<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>

Figure 4-10. Create On Demand User List Report

# 5 About Orders

My Account Canada makes it convenient to monitor your orders and returns. You can check the status of order and returns, return products and request reshipments.

## Orders & Returns

To access order and returns information, click **Orders** in the header and then select **Orders & Returns**. At the Find order page, you can find an order in one of two ways. Click **Order**, **Invoice**, or **Delivery** in the **Find List** and type the order, invoice, or delivery number in the number box then click **Next**. If the order, invoice, or delivery number is not available, you can review all the orders on the account by clicking **Lookup Order or Delivery Number**. If you have access to two or more accounts using My Account Canada, a list of accounts is displayed. If necessary, click the appropriate account.

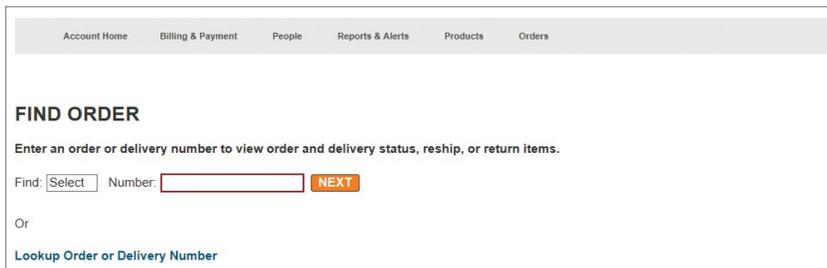


Figure 5-1. Find Order page

The Summary of orders page is displayed, which lists the orders within a date range for the account. You can change the date range by clicking another date range. You can also sort the columns under Order Information by Order Date, Description, Order Number, or Order Type. Select a delivery number to view delivery and shipment details. All orders tied to that delivery number will be displayed on the Order Detail page.

Order Information				Shipment Information		
Order Date▼	Description▼	Order #▼	Order Type▼	Delivery #	Ship Date	Expected Delivery Date
7/26/2019	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	0203232418	New Order	0433505756		8/5/2019
7/26/2019	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	0203232411	New Order			
7/26/2019	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	0203232419	New Order			
7/19/2019	TURRIFF ANNOTATED BC LEGAL PROF ACT PVIEW SVC	0203231511	New Order			
7/18/2019	ONTARIO FAMILY LEGISLATION SVC	0203231225	New Order			

Figure 5-2. Summary of Orders page

At the Order Detail page, click the delivery number to view additional delivery and shipment details. If an item has been shipped, a Return button is displayed. If more than 10 days have elapsed since the shipment date, a Reship button is also displayed. To return or request reshipment of an item, select the box next to the item and click **Return** or **Reship**.

## ORDER DETAIL

Order #: 0203232088

Select the item to return or reship.

Select	Description	Quantity Shipped/Ordered	Shipping Address	Delivery #	Ship Date	Expected  Delivery Date
<input type="checkbox"/>	TREMEEAR'S ANNO CRIM CODE 2018	1/1	NANAIMO, BC V9S 5W4	0433506262	7/26/2019	

**Return Instructions**

**NOTE:** With standard shipping, please allow 10 days from the ship date for delivery.

BACK
RETURN

Figure 5-4. Order Detail Reship

You can request a postage-paid return label for items shipped within the last 45 days. type a number in the quantity to be returned and select a code from the Return Reason list. Click **Next**. Then verify the information is correct and click **Print Mailing Label**. The postage-paid return label appears on the page. Click **Print** at the bottom of the page to display the Print dialog box. Select the number of labels you want to print and click **Print**. Detach the bottom portion of the label and affix the top portion to the outside of the box with clear tape or print on an adhesive-backed paper. Include the lower portion in the return shipment.

The process for requesting a reshipment is similar to making a return (above). Please allow 10 days from the shipment date before initiating a reshipment request. At the Order Detail page, select the check box next to the item to be reshipped and click **Reship**.

**Note** the Reship button only appears if more than 10 days have elapsed since the shipment date. Please contact customer Service at 1-800-387-5164 for reshipment requests if the Reship button is not available.

Type a number in the quantity to be reshipped box and select a code from the Reship Reason list. Standard shipping is included in a reshipment. If you would like the reshipment sent priority or next day, select a carrier name from the Shipping carrier name list and type the account number in the box. Click **Select Alternate Address** if you would like the reshipment sent to an alternate location. click **Next**.

Click **Submit** at the Reshipment confirmation page to complete the process.

## ORDER DETAIL

Order #: 0203226805

Select the item to return or reship.

Select	Description	Quantity Shipped/Ordered	Shipping Address	Delivery #	Ship Date	Expected  Delivery Date
<input type="checkbox"/>	MARTIN'S ANNUAL CRIM CODE 2019	1/1	NANAIMO, BC V9S 5W4	0433497220	5/10/2019	

**Return Instructions**

**NOTE:** With standard shipping, please allow 10 days from the ship date for delivery.

BACK
RESHIP

Figure 5-5 Order Detail Reship



## Return Policy

to view the Thomson Reuters Canada Return Policy, click **Orders** in the **My Account** header then select **Return Policy**. The Thomson Reuters Return Policy & Procedures is displayed. You can also find this information on the reverse side of any invoice you've received through the mail.

### RETURNS POLICY & PROCEDURES

If you are not completely satisfied with the products you purchase from Thomson Reuters Canada, you may return any or all of the materials supplied in resalable condition within 45 days of the shipping date for full credit. NOTE: This 45-day cancellation right may not apply to your product or service. Refer to the Cancellation Policy in the terms and conditions on the Order Form.

To ensure accurate processing, simply return merchandise in its original packaging via a trackable shipping method and insure the merchandise for its value. Always enclose a copy of the original delivery or billing document and include a brief explanation of the reason for the return. All expenses associated with returns are the responsibility of the customer. To verify our receipt of your return and any credit applied, access the Returns History section in My Account.

RETURN INFORMATION - Please include this Packing Slip with the delivery number and provide applicable postage. A return label is located below. You may request additional return labels through MyAccount.

For questions, please contact Customer Service at 1-800-387-5164 or [CustomerSupport.LegalTaxCanada@TR.com](mailto:CustomerSupport.LegalTaxCanada@TR.com).

Please allow up to 4-6 weeks for your return to be processed.

Figure 5-9. Return Policy & Procedures page



# Mon compte Canada

## GUIDE DE L'UTILISATEUR



THOMSON REUTERS™

# Service à la clientèle

---

## Aide concernant la facturation et votre compte

Pour de l'aide avec la facturation et les comptes, communiquez avec le service à la clientèle par téléphone au 1-800-387-5164 ou par courriel à l'adresse [customersupport.legaltaxcanada@thomsonreuters.com](mailto:customersupport.legaltaxcanada@thomsonreuters.com).

Les renseignements dans le présent guide sont à jour en date du mois d'août 2019.

© Thomson Reuters, 2019. Tous droits réservés. Thomson Reuters Canada  
2075 Kennedy Rd, Toronto (Ontario) M1T 3V4

# Contenu

---

<b>6 Par où commencer .....</b>	<b>25</b>
Mon compte.....	25
Accéder à Mon compte .....	25
Clients dans plusieurs emplacements.....	26
<b>7 Facturation et paiement .....</b>	<b>27</b>
Page des factures impayées.....	27
Page du détail du solde .....	28
Effectuer un paiement .....	28
Historique des paiements.....	29
Historique des crédits .....	30
Historique des factures.....	30
Gérer les modes de paiement .....	31
<b>8 Les utilisateurs.....</b>	<b>32</b>
Gérer les utilisateurs en ligne.....	32
Ajouter un nouvel utilisateur en ligne .....	32
Supprimer un utilisateur.....	33
Détail de l'utilisateur – Information sur le produit .....	34
Gérer les utilisateurs de la facturation en ligne.....	35
Administrateurs de Mon compte .....	36
Emplacements des administrateurs de Mon compte .....	36
<b>9 Rapports et alertes .....</b>	<b>37</b>
Rapprochement de comptes.....	37
Rapport des utilisateurs en ligne.....	38
<b>10 Commandes .....</b>	<b>40</b>
Commandes et retours .....	41
Historique des retours.....	42
Politique de retour .....	43

---

## 6 Par où commencer

---

### Mon compte Canada

Mon compte Canada de Thomson Reuters constitue un moyen efficace de gérer les ressources comptables et financières de votre entreprise. Avec Mon compte Canada, vous pouvez rationaliser votre facturation et vos paiements pour vos processus opérationnels en un seul programme.

Mon compte Canada vous permet de :

- configurer les sections Facturation et Paiement;
- gérer les utilisateurs autorisés pour les produits Thomson Reuters;
- consulter l'historique des paiements et des crédits pour plusieurs comptes;
- recevoir des messages sur Mon compte Canada.

Ce guide de l'utilisateur décrit de manière générale comment utiliser Mon compte Canada.

### Accéder à Mon compte Canada

Si vous utilisez déjà d'autres produits et logiciels de Thomson Reuters, vous pouvez vous enregistrer et accéder à Mon compte Canada avec vos informations de connexion de OnePass. Pour vous enregistrer à Mon compte Canada avec un compte OnePass existant, entrez votre adresse de courriel, votre nom d'utilisateur et votre mot de passe de OnePass. Assurez-vous d'entrer l'adresse de courriel associée à votre compte OnePass existant.

Si vous utilisez Mon compte Canada pour la première fois et que vous ne possédez pas de compte OnePass, vous devez vous enregistrer à Mon compte Canada pour créer un profil sur la page d'enregistrement de Mon compte.

Si vous êtes la première personne de votre organisation à vous enregistrer à Mon compte Canada, vous pouvez le faire vous-même. Vous aurez besoin de votre numéro de compte et d'un numéro de facture ou de commande pour commencer. Cliquez sur **S'enregistrer** avec les informations du compte.

Vous pouvez également vous enregistrer avec une Clé d'enregistrement. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle ou un autre administrateur de Mon compte de votre bureau pour en obtenir une. Pour vous enregistrer, sélectionnez **S'enregistrer avec une clé d'enregistrement**.



**Mon compte - Canada**

The Store

### S'ENREGISTER À MON COMPTE:

La première étape

Clé d'enregistrement:

Pour obtenir une clé d'enregistrement, veuillez contacter le service clientèle.

Figure 6-1. Page d'enregistrement à Mon Compte

Une fois connecté à Mon compte Canada, vous verrez la page d'accueil de Mon compte Canada. Vous pouvez revenir à la page d'accueil à tout moment en cliquant sur **Mon compte Canada** dans l'en-tête.



Figure 6.-2. Page d'accueil de Mon compte

Sur la page d'accueil de Mon compte Canada, vous pouvez directement sélectionner **Gérer les paiements** ou **Gérer les utilisateurs en ligne**. La fonctionnalité Gérer les paiements vous permet d'afficher les factures impayées et de payer vos factures en ligne. Gérer les utilisateurs en ligne vous permet d'ajouter et de gérer l'accès des utilisateurs aux produits de Thomson Reuters.

### Clients travaillant dans plusieurs bureaux

Si vous êtes un client travaillant dans plusieurs bureaux, vous aurez accès au tableau de bord de Mon compte Canada. Le tableau de bord vous fournira une liste des comptes en souffrance, des comptes récemment visités et une liste de tous les comptes. Le tableau de bord vous permet de choisir le compte que vous souhaitez consulter et, lors de la sélection de ce compte, il vous donnera accès à tous les outils fournis par Mon compte Canada.

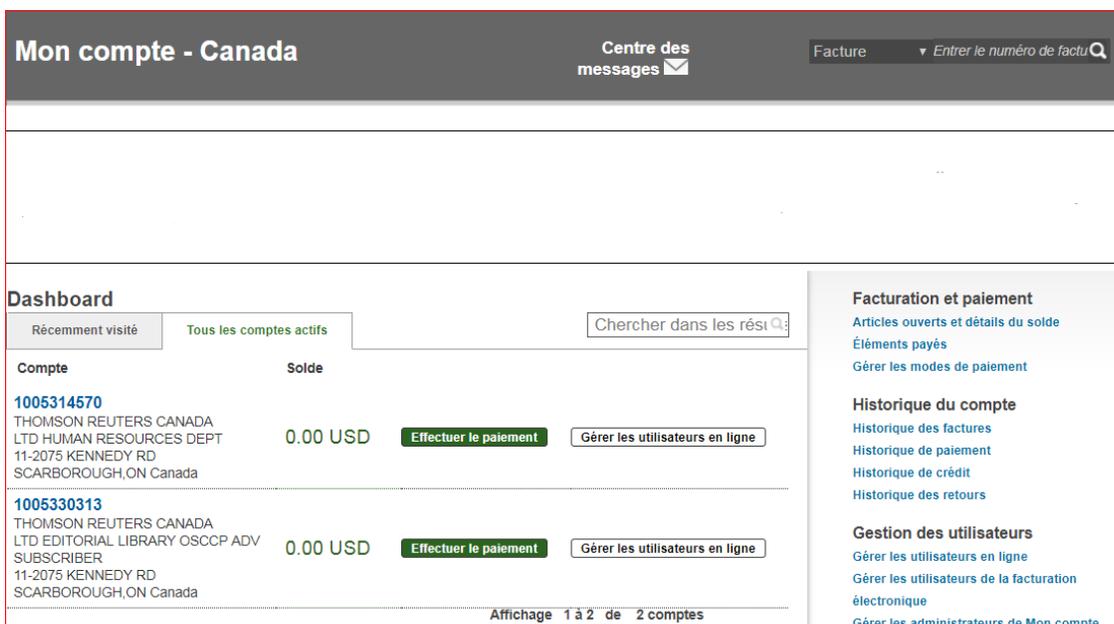


Figure 6-3. Tableau de bord – onglet Comptes en souffrance

## 7 Facturation et paiement

Vous pouvez accéder à la page Facturation et paiement en sélectionnant **Gérer les paiements** sur la page d'accueil ou en sélectionnant **Facturation et paiement** dans l'en-tête, puis en cliquant sur **Factures impayées et détails du solde**.

The screenshot shows the 'Mon compte - Canada' interface. At the top, there is a header with 'Mon compte - Canada' on the left, 'Centre des messages' with an envelope icon in the middle, and a search bar for 'Facture' with the placeholder text 'Entrez le numéro de factu' on the right. Below the header, the user's name 'THOMSON REUTERS CANADA LTD' is displayed, followed by the address '1005314570 11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA SCARBOROUGH, ON Canada' and a 'Modifier l'adresse' link. A navigation bar contains several tabs: 'Page d'accueil du compte', 'Facturation et paiement', 'Personnes', 'Rapports et alertes', 'Produits', and 'Commandes'. Below the navigation bar, there are links for 'Articles ouverts et détails du solde', 'Historique de paiement', 'Historique de crédit', 'Historique des factures', and 'Gérer les modes de paiement'. A prominent 'Avis important' (Important Notice) box contains the following text: 'Avec l'implantation de cette nouvelle version de Mon compte, certaines données transactionnelles historiques ne sont malheureusement plus disponibles. Si vous souhaitez des informations sur des commandes, des crédits et des paiements passés, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle au 1-800-387-5164 ou à l'adresse customersupport.legaltaxcanada@thomsonreuters.com.' Below the notice, there are two main sections: 'Gérer les paiements' with the subtext 'Voir les articles ouverts et payer votre facture en ligne.', and 'Gérer les utilisateurs en ligne' with the subtext 'Ajouter et gérer l'accès des utilisateurs aux produits de Thomson Reuters.'

Figure 7-1. Page Facturation et paiement

La page Facturation et paiement fournit des informations générales sur la facturation de votre compte. La section **Factures impayées et détails du solde** affiche les onglets **Factures impayées**, **Frais en attente** et **Détails du solde**.

### Page Factures impayées

Sur la page **Factures impayées**, vous pouvez choisir de payer une facture complète ou d'effectuer un paiement partiel en cliquant sur le **nom** de la facture pour afficher les frais détaillés qui composent le solde total pour ce numéro de facture. Les factures peuvent être payées en cochant la ou les cases situées à gauche de la description, puis en cliquant sur le bouton vert **Ajouter dans le panier** en haut de la liste.

**Panier** 0 articles  
 Cliquez pour payer maintenant

Page d'accueil du compte
Facturation et paiement !
Personnes
Rapports et alertes
Produits
Commandes

Articles ouverts
Frais en attente
Détails du solde

Chercher dans les rés

91 jours et + de retard
Total CAD Solde

50 210,46 CAD
57 897,68 CAD

Les informations sur le solde sont à jour en date d'hier. Les montants dus peuvent être reflétés dans le récapitulatif chronologique. Veuillez consulter les détails du solde pour obtenir une liste de tous les frais.

<input type="checkbox"/> Articles ouverts	Date d'échéance	Montant	Statut
<input type="checkbox"/> Nouvelle vente Date de facture : <b>juil. 8, 2019</b> No de facture: <b>6128085884</b>	août 7, 2019	262,50 CAD	
<input type="checkbox"/> Nouvelle vente Date de facture : <b>juil. 12, 2019</b> No de facture: <b>6128086281</b>	août 11, 2019	213,85 CAD	

Figure 7-2. Onglet Factures impayées

### Page Détails du solde

Pour afficher des informations plus précises sur les frais pour un article, cliquez sur **Détails du solde** sous cet article. La page de l'article vous indique la date de la facture, la description, le numéro de facture, les numéros et dates comptables, la quantité et le montant.

**Panier** 0 articles  
 Cliquez pour payer maintenant

Page d'accueil du compte
Facturation et paiement !
Personnes
Rapports et alertes
Produits
Commandes

Articles ouverts
Frais en attente
Détails du solde

Chercher dans les rés

91 jours et + de retard
Total CAD Solde

50 210,46 CAD
57 897,68 CAD

Détails du solde	Date d'échéance	Montant
<b>GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE</b> Date de facture : <b>juil. 15, 2019</b> No de facture: <b>6128086835</b> No d'affichage : <b>6128086835</b> Date d'affichage : <b>juil. 15, 2019</b>	août 14, 2019	7 128,45 CAD
<b>EYB Gestion pratique de l'absentéisme Vente Ferme ENTL</b> Date de facture : <b>juil. 19, 2019</b> No de facture: <b>0840000535</b> No d'affichage : <b>6128109895</b> Date d'affichage : <b>juil. 19, 2019</b>	sept. 1, 2019	172,46 CAD

Figure 7-3. Onglet Détails du solde

### Effectuer un paiement

Sur la page Factures impayées, sélectionnez les factures que vous souhaitez inclure dans le paiement en cochant la case à côté de chaque facture à inclure. Cliquez ensuite sur le bouton vert **Ajouter dans le panier** en haut de la liste.

La page d'accueil de Mon compte Canada affiche le panier où procéder pour effectuer votre paiement.

Lorsque vous avez terminé de vérifier les informations, sur la page Payer maintenant, cliquez sur **Payer par carte de crédit**.

- Pour payer par carte de crédit, entrez les informations de votre carte de crédit, puis cliquez sur **Soumettre le**

paiement pour traiter le paiement.

Sur la page de confirmation de paiement, notez votre numéro de confirmation. Il est également possible d'effectuer des paiements supplémentaires sur le compte. Cliquez sur ce lien pour revenir à la page Facturation et paiement.

**Remarque :** Un drapeau de paiement en attente apparaît à côté de la facture qui vient d'être payée. Le drapeau de paiement en attente apparaît jusqu'à ce que le paiement soit traité. Une fois traité, le drapeau disparaîtra et la facture sera transférée dans la section Historique des paiements de Mon compte Canada.

### Historique des paiements

L'historique des paiements de Mon compte Canada situé sous l'en-tête **Facturation et paiement** affiche votre historique de paiement. Il donne la date à laquelle le paiement a été enregistré, un numéro de référence/contrôle, la description du statut du paiement et le montant.

## HISTORIQUE DE PAIEMENT

Paiement affiché en date du : 2019-08-06

Pour des informations détaillées, cliquez sur les liens ci-dessous. Si un lien n'est pas disponible, le paiement n'a pas encore été appliqué.

[Télécharger la liste](#)

Date d'affichage ▼	Numéro de référence/contrôle	Description	Montant Devise
2019-07-26	6128086710	<a href="#"> Paiement reçu – Référence6128086710</a>	262,50 CAD
2019-07-15	6128085884	<a href="#"> Paiement reçu – Référence6128085884</a>	262,50 CAD

\* Indique que ce paiement a été appliqué à plusieurs comptes. Cliquez sur la description pour plus d'informations sur le paiement.

Figure 7-4. Page Historique des paiements

Pour de plus amples renseignements sur les paiements, vous pouvez cliquer sur le lien **Description** du paiement pour obtenir les Détails de l'historique des paiements.

## DÉTAIL DE L'HISTORIQUE DE PAIEMENT

Numéro de référence/contrôle	6128086710
Date d'affichage :	2019-07-26
Clear numéro de document:	1200025000
Montant payé:	262,50 CAD
Montant total payé:	262,50 CAD

**Le montant appliqué à ce compte est indiqué ci-dessous.**

Cliquez sur le **numéro de facture** pour afficher la facture originale.

Les factures qui ne peuvent pas être liées sont actuellement non disponibles.

Date	Description	No de facture	Montant de la facture	Montant payé Devise
2019-07-12	TREMEEAR'S ANNO CRIM CODE 2019	<a href="#">6128086710</a>	262,50	262,50 CAD
			<b>Total:</b>	<b>262,50 CAD</b>

[Télécharger la liste](#)

**REMARQUE :** le téléchargement ne fournira pas une description complète du produit pour tous les éléments du tableau. Plusieurs éléments seront répertoriés comme plusieurs éléments plutôt que d'afficher les détails.

Figure 7-5. Détails de l'historique des paiements

Vous pouvez également télécharger la liste complète en cliquant sur le lien **Télécharger la liste** de la page Historique des paiements.

## Historique des crédits

L'historique des crédits de Mon compte Canada sous **Facturation et paiement** affiche les crédits qui ont été appliqués à votre compte au cours des 12 derniers mois. Pour qu'un crédit ait le statut Ouvert, il faut payer les frais d'origine. Pour obtenir de l'aide afin de déterminer si un crédit enregistré a été payé (plutôt que les frais soient supprimés), reportez-vous à l'Historique des paiements ou à un rapport de rapprochement des comptes.

## Historique des factures

L'historique des factures de Mon compte Canada situé **Facturation et paiement** affiche l'historique des factures de votre compte sur une période de 13 mois. Vous pouvez sélectionner la période de facturation en entrant la recherche souhaitée dans la boîte de recherche, puis en cliquant sur Aller. Une fois la facture affichée, vous pouvez consulter le détail de cette facture en cliquant sur l'icône PDF à côté du numéro de facture.

### HISTORIQUE DES FACTURES

Remontez jusqu'à 13 mois en choisissant la période de facturation ci-dessous.  
Pour obtenir une copie de la facture, cliquez sur l'image à côté du numéro de facture.

Période de facturation :  **ALLER**

Remarque : les frais de facturation peuvent s'étendre sur une période de 2 mois. Remarque : les frais de facturation peuvent s'étendre sur une période de 2 mois.

[Télécharger la liste](#)

Date de facture	Description	No de facture	Frais/crédits	Devise
2019-07-12	Nouvelle vente	6128086281 	213,85	CAD
2019-07-12	Nouvelle vente	6128086710 	262,50	CAD
2019-07-15	Nouvelle vente	6128086835 	7 128,45	CAD

Figure 7-6. Page Historique des factures

## Gérer les modes de paiement

Pour gérer vos modes de paiement lorsque vous payez vos factures, sélectionnez **Gérer le mode de paiement** dans l'en-tête *Facturation et paiement*. Une fois la page **Mettre à jour le mode de paiement** affichée, vous pouvez entrer ou ajouter votre numéro de carte de crédit. Vous pouvez également choisir que vos paiements soient prélevés automatiquement de votre carte de crédit pour **Configurer le paiement automatique** avant de cliquer sur le bouton orange **Ajouter un compte bancaire** ou **Ajouter une carte de crédit**.

### METTRE À JOUR LE MODE DE PAIEMENT

Ajoutez des mots de passe à la liste en remplissant le formulaire ci-dessous et en sélectionnant « OK ».  
Entrer les informations de carte de crédit.

#### Information de carte de crédit

No de compte de carte de crédit	Type de carte de crédit	Date d'expiration
Aucun compte de carte de crédit.		

Entrer les informations de carte de crédit

No de carte de crédit

**AJOUTER UNE CARTE DE CRÉDIT**

Type de carte de crédit

Date d'expiration

Configurer le paiement automatique

Figure 7-7. Mettre à jour le mode de paiement

## 8 Les utilisateurs

### Gérer les utilisateurs en ligne

La page Gérer les utilisateurs en ligne contient toutes les fonctionnalités de base permettant de gérer l'accès des utilisateurs. Vous pouvez supprimer et ajouter des utilisateurs, et suivre le statut d'enregistrement OnePass des produits en ligne.

Pour gérer les utilisateurs en ligne, cliquez sur **Gérer les utilisateurs en ligne** sur la page d'accueil de Mon compte Canada ou sélectionnez **Utilisateurs en ligne** dans l'en-tête *Personnes*.

**Utilisateurs en ligne 1**

Affiner:

<input type="checkbox"/>	Personne	Accès au produit	Poste	Statut d'enregistrement
<input type="checkbox"/>	Test, test	Proview Books Proview eReference	Paralegal	● Non enregistré

**Accès au produit**

- Proview Books
- Proview eReference

Figure 8-1. Page Gérer les utilisateurs en ligne

La page des utilisateurs en ligne affiche la personne, l'accès au produit et le statut d'enregistrement répertorié par utilisateur. Une fois que vous avez sélectionné un utilisateur en particulier, vous pouvez :

- cliquer sur **Modifier** pour modifier les informations personnelles comme le nom, l'adresse de courriel, le numéro de téléphone et le poste;
- cliquer sur **Supprimer** pour désactiver l'accès d'un utilisateur à tous les produits;
- cliquer sur **Gérer les produits** pour ajouter ou supprimer l'accès à un produit particulier pour l'utilisateur;
- envoyer une nouvelle clé d'enregistrement si le courriel de bienvenue est introuvable. Cliquez ensuite sur **Retour à la gestion des utilisateurs en ligne**.

### Ajouter un nouvel utilisateur en ligne

Sur la page Gérer les utilisateurs en ligne, cliquez sur **Ajouter un utilisateur en ligne**, puis remplissez le formulaire et sélectionnez les produits auxquels l'utilisateur doit avoir accès. Vous pouvez choisir d'envoyer une notification par courriel au nouvel utilisateur en ajoutant son adresse de courriel et en cochant la case correspondante.

Après avoir rempli le formulaire pour le nouvel utilisateur en ligne, vous pouvez **Soumettre**, **Soumettre et en ajouter un autre** ou **Annuler** pour retourner à la page des utilisateurs en ligne.

## AJOUTER UN UTILISATEUR EN LIGNE

Informations de base

**\*Prénom :**  **Initiale :**  **\*Nom :**

**Courriel (facultatif) :**  **Téléphone :**

Envoyer un courriel à l'utilisateur :

**Date de fin :**

**\* Poste :**

Remarque\*= Champs requis

Figure 8-2. Formulaire Ajouter un utilisateur en ligne

La page des détails de l'utilisateur vous permet également de sélectionner un produit et d'envoyer de nouveau la clé d'enregistrement des produits à un utilisateur en particulier. Sélectionnez l'utilisateur sur la page des utilisateurs en ligne, puis cochez la case à côté de chaque produit pour lequel vous souhaitez envoyer de nouveau la clé d'enregistrement, puis cliquez sur **Envoyer de nouveau la clé d'enregistrement** pour l'envoyer par courriel à l'utilisateur.

**Utilisateurs en ligne** > test Test

**test Test**  
 anthony.moura@tr.com  
 Paralegal - Identifiant du contact : 17131671

**Modifier Supprimer**

---

**Information sur le produit** **Gérer les produits**

**Envoyer de nouveau la clé d'enregistrement**

Produit	Clé d'enregistrement
<input type="checkbox"/> Proview eReference	3317029-IZKPD8

Figure 8-3. Page Envoyer de nouveau la clé d'enregistrement

### Supprimer un utilisateur

Sur la page Gérer les utilisateurs en ligne, cochez les cases à côté du nom des utilisateurs à supprimer. Cliquez sur **Supprimer** en haut de la liste.

**Remarque :** Si vous souhaitez définir différentes dates pour la suppression d'utilisateurs différents, cliquez sur le nom de chaque utilisateur pour afficher son profil détaillé, puis cliquez sur **Supprimer** dans le profil.

L'utilisateur sélectionné apparaît avec une date de fin correspondant à la date du jour. Pour entrer une date de fin différente si vous ne souhaitez pas supprimer immédiatement l'accès de l'utilisateur, remplacez la date par une date de fin différente. L'accès prend fin à minuit à la date de fin future choisie.

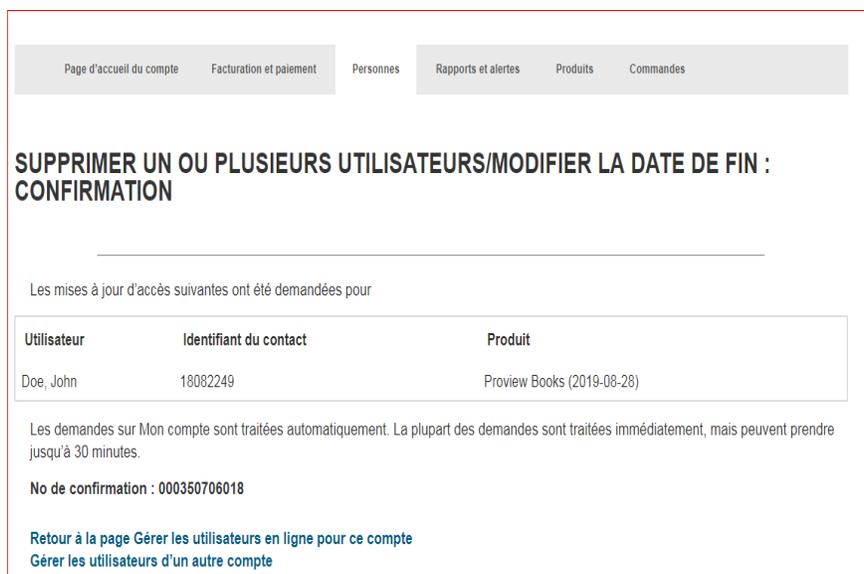


Figure 8-4. Page Supprimer l'utilisateur

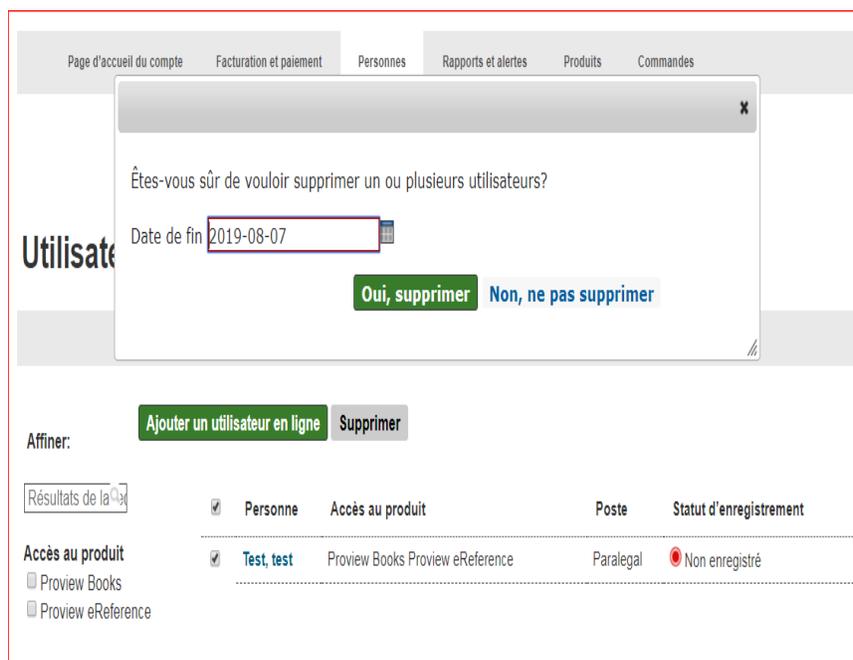


Figure 8-5. Boîte Changer la date de fin pour la suppression de l'utilisateur

Si un utilisateur a une date de fin de produit prédéterminée, cette date de fin est affichée à droite du nom de l'utilisateur sur la page des détails de l'utilisateur. La date de fin prédéterminée sera remplacée par la nouvelle date que vous entrez. Cliquez sur **Soumettre** pour terminer le processus.

### Détails de l'utilisateur – Information sur le produit

La page Profil détaillé de l'utilisateur contient également une section Informations sur le produit qui affiche les produits de l'utilisateur, la clé d'enregistrement, l'ID en ligne, la date de fin et la date de la dernière connexion.

- Cliquez sur **Gérer les produits** pour **Ajouter/Supprimer** l'accès aux produits disponibles.

Vous pouvez ajouter ou supprimer des produits disponibles pour l'utilisateur en cochant/décochant la case correspondante.

**Remarque :** Si le produit n'est pas admissible pour être ajouté/supprimé/assujéti à un nombre limite d'abonnements, la case à cocher ne sera pas disponible. Cliquez sur **Suivant**.

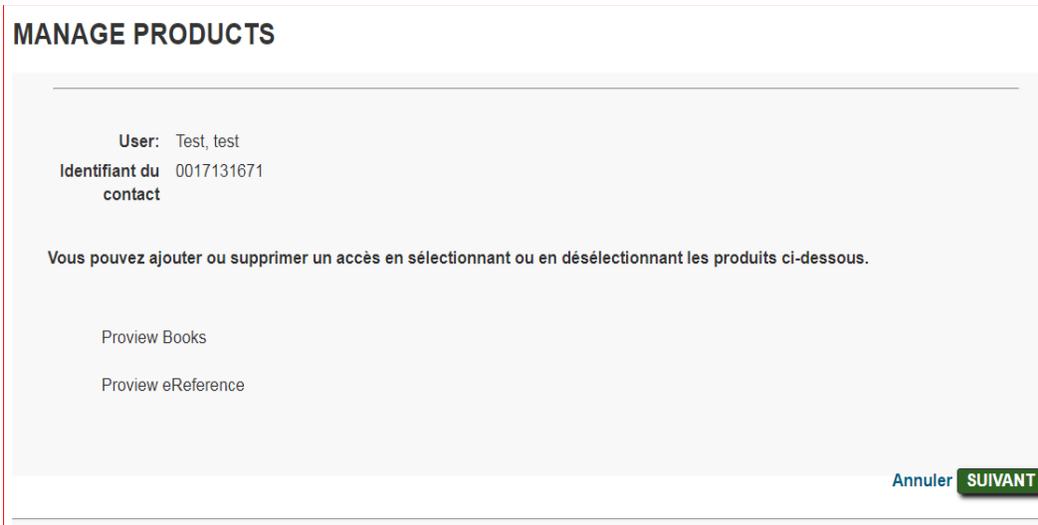


Figure 8-6. Gérer les produits

Vous pouvez revoir les sélections sur la page Gérer les produits. Vous pouvez entrer une adresse de courriel si vous ajoutez un accès à un produit ou vous pouvez sélectionner une date de fin spécifique si vous supprimez un accès. Une fois que vous avez passé en revue vos sélections, cliquez sur **Soumettre** pour terminer le processus. Assurez-vous de documenter le numéro de confirmation aux fins de référence future.

### Gérer les utilisateurs de la facturation en ligne

Vous pouvez gérer les utilisateurs de la facturation en ligne sous l'en-tête *Personnes*. La facturation en ligne vous permet :

- d'ajouter un nouveau contact de facturation en ligne en cliquant sur **Ajouter un nouveau contact de facturation en ligne**;
- de modifier un contact de facturation en ligne actuel en sélectionnant **Modifier le contact**;
- d'afficher un compte de facturation en ligne actuel en cliquant sur **Afficher** à côté des comptes de facturation en ligne;
- supprimer un compte de facturation en ligne en sélectionnant les **Comptes de facturation en ligne**.

### FACTURATION EN LIGNE : AJOUTER UN NOUVEAU CONTACT

Entrez l'adresse de courriel, le prénom et le nom du contact de la facturation en ligne dans les boîtes de texte ci-dessous. Sélectionnez les comptes de facturation en ligne et cliquez sur Soumettre.

**Remarque :** L'affichage des factures grâce à la facturation en ligne ne nécessite pas d'accès à Mon compte.

\*Adresse de courriel

\* Prénom                      \* Nom  
                     

---

### COMPTES DE FACTURATION EN LIGNE ACTIFS

Tout sélectionner	Compte :	Nom du compte	Adresse Boîte postale	Ville	Contacts actuels de la facturation en ligne État
<input type="checkbox"/>	100398	ÉNERGIR S E C	1717 RUE DU HAVRE	MONTRÉAL	QC

Figure 8-7. Page Gérer les utilisateurs de la facturation en ligne

## Administrateurs de Mon compte

Si vous avez l'autorisation de gérer d'autres administrateurs de Mon compte, ceux-ci apparaîtront sous l'en-tête *Personnes*. Vous serez en mesure de faire ce qui suit :

- modifier ou supprimer l'accès à Mon compte. Pour ce faire, cliquez sur le lien approprié à gauche du nom d'utilisateur pour **Modifier** ou **Supprimer**. Lorsque vous modifiez un utilisateur, vous pouvez sélectionner les comptes auxquels l'utilisateur doit avoir accès;
- rechercher un utilisateur de Mon compte à l'aide de la fonction de recherche (ctrl + F) de votre navigateur pour rechercher un utilisateur;
- ajouter des utilisateurs supplémentaires à Mon compte en cliquant sur le lien **Ajouter un utilisateur**.

ADMINISTRATEURS DE MON COMPTE				
» Pour <b>modifier</b> ou <b>supprimer</b> l'accès à Mon compte, cliquez sur le lien approprié à gauche du nom d'utilisateur.				
» Pour <b>trouver</b> un utilisateur de Mon compte, utilisez la fonction de <b>recherche</b> de votre navigateur ( <b>Ctrl+F</b> ).				
» Pour ajouter d'autres utilisateurs de Mon compte, cliquez sur <b>Ajouter des utilisateurs</b> .				
Modifier les utilisateurs de Mon compte	Adresse de courriel	Groupe	Clé Enregistré d'enregistrement	Dernière mise à jour par
<a href="#">Brault, Nancy</a>	nancy.brault@thomsonreuters.com	Carswell Default with Online User Mgmt	Oui	Customer Service 2019-08-07 9:21 AM

Figure 8-8. Liste des utilisateurs de Mon compte

## Emplacements des administrateurs de Mon compte

Pour les comptes comportant plusieurs emplacements, les administrateurs de mon compte disposant d'autorisations de gérer d'autres administrateurs verront Emplacements de Mon compte dans l'en-tête *Personnes*. La fonctionnalité Emplacements des administrateurs de Mon compte vous permet de cliquer sur un compte spécifique et d'afficher une liste d'utilisateurs ayant accès à ce compte. Pour afficher la liste des utilisateurs, il suffit de cliquer sur le nom du compte qui renvoie aux données demandées. Vous pouvez également rechercher un mot ou un numéro de compte en utilisant la fonction **Rechercher** (ctrl + F) de votre navigateur pour rechercher un utilisateur.

Vous pouvez également **Modifier les utilisateurs** et **Ajouter un utilisateur** sur cette page en cliquant sur le bouton approprié.

ADMINISTRATION - EMBLEMENTS	
» Cliquez sur un <b>numéro de compte</b> pour afficher une liste des utilisateurs ayant accès au compte sélectionné.	
» Pour <b>Rechercher</b> un mot ou un numéro de compte particulier, utilisez la fonction <b>Rechercher</b> de votre navigateur ( <b>Ctrl+F</b> ).	
<a href="#">MODIFIER LES UTILISATEURS</a>	<a href="#">AJOUTER UN UTILISATEUR</a>
<input type="text" value="Chercher dans les résu"/>	

Figure 8-9. Page Administration – emplacements

## 9 Rapports et alertes

### Rapprochement de comptes

Vous pouvez créer des rapports de rapprochement de comptes personnalisés dans Mon compte.

Pour accéder aux rapports de rapprochement de comptes, cliquez sur l'en-tête **Rapports et alertes**, puis sélectionnez **Rapprochement de comptes**. Les rapports de rapprochement de comptes fournissent des informations sur toutes les activités de facturation de votre compte. Vous pouvez créer un rapport de deux manières. Pour créer un rapport immédiatement, cliquez sur **Créer un rapport sur demande**. Pour configurer un rapport afin qu'il s'exécute selon un calendrier défini, cliquez sur **Créer un nouveau rapport planifié**.

### RAPPORTS DE RAPPROCHEMENT DE COMPTES

Vos rapports actuels de rapprochement de comptes LANCER LE RAPPORT

Période de production de rapports	Compte	Créé sur	Disponible jusqu'au
Aucun rapport de rapprochement de comptes disponible			

Vos rapports de rapprochement de comptes planifiés PLANIFIER UN RAPPORT

Période de production de rapports	Compte	Date du prochain rapport
Aucun rapport planifié de rapprochement de comptes n'est disponible		

Figure 9-1. Rapports de rapprochement de comptes

Pour planifier un nouveau rapport, vous pouvez planifier le rapport de rapprochement de comptes afin d'inclure les données du dernier mois du calendrier ou de l'année à ce jour. Sélectionnez la période souhaitée et cochez la case si vous souhaitez inclure une copie du Guide du client avec le rapport. Pour inclure un bureau du payeur spécifique, cliquez sur **Sélectionner un compte** et sélectionnez un compte spécifique. L'écran montrera que le compte du payeur que vous avez sélectionné a été inclus dans le rapport. Ensuite, vous pouvez vérifier le rapport à créer. Cliquez sur **Soumettre**.

### PLANIFIER UN RAPPORT : RAPPROCHEMENT DE COMPTES

**Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Dernier mois du calendrier
- Cumul annuel cette année

Inclure une copie du Guide du client avec le rapport de rapprochement de comptes.

Inclure le bureau du bénéficiaire suivant : SÉLECTIONNER UN COMPTE

1005314570	THOMSON REUTERS CANADA LTD HUMAN RESOURCES DEPT	11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA	SCARBOROUGH ON
------------	---	--	----------------

Lorsque ce rapport est prêt, un message vous sera envoyé à cette adresse de courriel : [nancy.brault@thomsonreuters.com](mailto:nancy.brault@thomsonreuters.com)

**REMARQUE :** Certains rapports peuvent prendre jusqu'à 4 heures à générer.

Annuler SUIVANT

Figure 9-2. Page Planifier un rapport

Le calendrier de votre rapport est maintenant défini conformément aux termes que vous avez définis. Vous pouvez rechercher le rapport dans la section Rapports de rapprochement de comptes planifiés. Vous pouvez modifier ou supprimer le rapport planifié si nécessaire.

Pour créer un rapport sur demande, vous pouvez inclure les données du dernier mois civil, depuis le début de l'année ou d'une plage de dates sélectionnée. Un compte par défaut peut être répertorié. Pour sélectionner un autre compte, cliquez sur **Sélectionner un compte** et sélectionnez un compte spécifique. Cliquez sur **Suivant**. Ensuite, vous pouvez vérifier le rapport à créer. Cliquez sur **Soumettre**.

### RAPPORT SUR DEMANDE : RAPPROCHEMENT DE COMPTES

**Sélectionnez l'une des options suivantes :**

Dernier mois du calendrier

Cumul annuel cette année

Sélectionnez une plage de dates. Les rapports sont disponibles pour les 10 mois précédents.

Date de début:  Date de fin:

Inclure une copie du Guide du client avec le rapport de rapprochement de comptes.

Inclure le bureau du bénéficiaire suivant : **SÉLECTIONNER UN COMPTE**

1005314570	THOMSON REUTERS CANADA LTD HUMAN RESOURCES DEPT	11-2075 KENNEDY RD ONE CORPORATE PLAZA	SCARBOROUGH ON
------------	---	--	----------------

Lorsque ce rapport est prêt, un message vous sera envoyé à cette adresse de courriel : nancy.brault@thomsonreuters.com

**REMARQUE :** Certains rapports peuvent prendre jusqu'à 4 heures à générer.

[Annuler](#) **SUIVANT**

Figure 9-3. Page Rapport sur demande

## Rapports de liste d'utilisateurs

Mon compte facilite la création de rapports de liste d'utilisateurs.

Un rapport de liste d'utilisateurs compile des informations détaillées sur les utilisateurs en ligne pour un ou plusieurs comptes. Pour créer un rapport immédiatement, cliquez sur **Lancer le rapport**. Pour configurer un rapport à générer le premier jour du mois, cliquez sur **Planifier un rapport**.

- Produits autorisés
- Clés d'enregistrement
- Statut d'enregistrement
- Nom d'utilisateur OnePass
- Adresse de courriel OnePass

Pour créer un rapport mensuel, sélectionnez **Créer un nouveau rapport planifié**, cliquez sur **Sélectionner un compte** et cochez la case à côté de chaque compte à inclure dans le **Rapport de liste d'utilisateurs**. Cliquez sur **Soumettre**. Votre rapport planifié est maintenant répertorié. Vous pouvez trouver le rapport dans la section Rapports de liste d'utilisateurs actuelle. Vous pouvez **Modifier** ou **Supprimer** le rapport planifié si nécessaire.

### SOUMETTRE PLANIFIER UN RAPPORT : LISTE DES UTILISATEURS

**Rapport à créer :**  
Rapport de liste d'utilisateurs pour le(s) compte(s) suivant

1003986042	ÉNERGIR S E C DENISE DERIGER	1717 RUE DU HAVRE	MONTRÉAL	QC
------------	------------------------------	-------------------	----------	----

Lorsque ce rapport est prêt, un message vous sera envoyé à cette adresse de courriel : nancy.brault@thomsonreuters.com  
Le rapport sera disponible pendant 45 jours et un nouveau rapport sera créé tous les mois, affichant la liste des mots de passe actuels.

[Annuler](#) **SOUMETTRE**

Figure 9-4. Créer un rapport mensuel de liste d'utilisateurs

Pour créer un rapport sur demande, cliquez sur **Créer un rapport sur demande**, puis sur **Sélectionner un compte**. Cochez la case à côté de chaque compte que vous souhaitez inclure dans le rapport sur demande. Cliquez sur **Soumettre**. Une page de soumission s'affichera. Votre rapport sera répertorié comme « en attente » lors de sa génération. Une fois généré, vous pouvez choisir de **Voir** ou de **Supprimer** le rapport.

## RAPPORTS DE LISTE D'UTILISATEURS

Vos rapports de liste d'utilisateurs actuels

**LANCER LE RAPPORT**

Période de production de rapports	Compte	Créé sur	Disponible jusqu'au	
08/04/2019	1003986042	08/04/2019	09/18/2019	<a href="#">Voir</a> <a href="#">Supprimer</a>

Vos rapports de liste d'utilisateurs planifiés

**PLANIFIER UN RAPPORT**

Période de production de rapports	Compte	Date du prochain rapport	
N/D	1005314570	9/1/2019	<a href="#">Modifier</a> <a href="#">Supprimer</a>

Figure 9-5. Créer un rapport de liste d'utilisateurs sur demande

# 10 Commandes

Mon compte Canada facilite le suivi de vos commandes et de vos retours. Vous pouvez vérifier le statut des commandes et des retours, retourner des produits et demander des réexpéditions.

## Commandes et retours

Pour accéder aux informations sur les commandes et les retours, cliquez sur **Commandes** dans l'en-tête, puis sélectionnez **Commandes et retours**. Sur la page Trouver une commande, vous pouvez rechercher une commande de deux manières. Cliquez sur **Commande**, **Facture** ou **Livraison** dans la liste déroulante **Trouver**, entrez le numéro de commande, de facture ou de livraison dans la boîte Numéro, puis cliquez sur **Suivant**. Si le numéro de commande, de facture ou de livraison n'est pas disponible, vous pouvez consulter toutes les commandes du compte en cliquant sur **Consulter le numéro de commande ou de livraison**. Si vous avez accès à deux comptes ou plus à l'aide de Mon compte Canada, une liste de comptes s'affiche. Au besoin, cliquez sur le compte approprié.

### TROUVER UNE COMMANDE

Cliquez sur un numéro de commande pour afficher les détails, effectuer un retour ou demander une réexpédition.

Trouver :  Numéro :

Ou

[Consulter le no de commande ou de livraison](#)

Figure 10-1 Page Trouver une commande

La page Résumé des commandes qui s'affiche répertorie les commandes dans une plage de dates pour le compte. Vous pouvez modifier la plage de dates en cliquant sur une autre plage de dates. Vous pouvez également trier les colonnes sous Informations sur la commande par Date de la commande, Description, N° de commande ou Type de commande. Sélectionnez un numéro de livraison pour afficher les détails de la livraison et de l'expédition. Toutes les commandes associées à ce numéro de livraison seront affichées sur la page Détails de la commande.

### RÉSUMÉ DES COMMANDES

Cliquez sur un numéro de commande pour afficher les détails, effectuer un retour ou demander une réexpédition.  
Cliquez sur un numéro de livraison pour afficher les détails de l'envoi.

Remarque : **REMARQUE** : le téléchargement ne fournira pas une description complète du produit pour tous les éléments du tableau. Plusieurs éléments seront répertoriés comme plusieurs éléments plutôt que d'afficher les détails.

[2019-07-08 - 2019-08-07] [2019-06-08 - 2019-07-07] [2019-05-09 - 2019-06-07]

Informations sur la commande				Informations d'expédition		
Date de la commande ▼	Description ▼	No de commande ▼	Type de commande ▼	No de livraison	Date d'expédition	Attendu  Date de livraison
2019-07-26	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	0203232418	Nouvelle commande	0433505756		
2019-07-26	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	0203232411	Nouvelle commande			

Figure 10-2. Page Résumé des commandes

Sur la page Détails de la commande, cliquez sur le numéro de livraison pour afficher des informations supplémentaires sur la livraison et l'expédition. Si un article a été expédié, un bouton Retour s'affiche. Si plus de 10 jours se sont écoulés depuis la date d'expédition, un bouton Réexpédition est également affiché. Pour un retour ou demander la réexpédition d'un article, cochez la case à côté de l'article et cliquez sur **Retour** ou **Réexpédier**.

### DÉTAILS DE LA COMMANDE

No de commande : 0203232088

Ajoutez des mots de passe à la liste en remplissant le formulaire ci-dessous et en sélectionnant « OK ».

Sélectionner	Description	Quantité expédiée/commandée	Adresse d'expédition	No de livraison	Date d'expédition	Attendu Date de livraison
<input type="checkbox"/>	TREMEEAR'S ANNO CRIM CODE 2018	1/1	NANAIMO, BC V9S 5W4	0433506262	2019-07-26	

**Instructions de retour**

**REMARQUE :** le téléchargement ne fournira pas une description complète du produit pour tous les éléments du tableau. Plusieurs éléments seront répertoriés comme plusieurs éléments plutôt que d'afficher les détails.

Figure 10-3. Détails de réexpédition de la commande

Vous pouvez demander une étiquette de retour affranchie pour les articles expédiés dans les 45 derniers jours. Entrez un nombre dans la quantité à retourner et sélectionnez un code dans la liste Motif du retour. Cliquez sur **Suivant**. Ensuite, vérifiez que les informations sont exactes et cliquez sur **Imprimer une étiquette d'adresse**. L'étiquette de retour affranchie apparaît sur la page. Cliquez sur **Imprimer** en bas de la page pour afficher la boîte de dialogue Imprimer. Sélectionnez le nombre d'étiquettes que vous souhaitez imprimer et cliquez sur **Imprimer**. Détachez la partie inférieure de l'étiquette et fixez la partie supérieure sur l'extérieur de la boîte avec du ruban adhésif transparent ou imprimez-la sur du papier adhésif. Inclure la partie inférieure dans le retour.

Le processus de demande de réexpédition est similaire à la procédure de retour (ci-dessus). Veuillez prévoir 10 jours à partir de la date d'expédition avant de lancer une demande de réexpédition. Sur la page Détails de la commande, cochez la case à côté de l'article à réexpédier et cliquez sur **Réexpédier**.

**Remarque :** Le bouton Réexpédier n'apparaît que si plus de 10 jours se sont écoulés depuis la date d'expédition. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle au **1-800-387-5164** pour les demandes de réexpédition si le bouton Réexpédier n'apparaît pas.

Entrez un nombre dans la case quantité à réexpédier et sélectionnez un code dans la liste Motif de la réexpédition. La livraison standard est incluse dans la réexpédition. Si vous souhaitez que la réexpédition soit envoyée en priorité ou le jour suivant, sélectionnez un nom de transporteur dans la liste Nom du transporteur et entrez le numéro de compte dans la case. Cliquez sur **Sélectionner une autre adresse** si vous souhaitez que la réexpédition soit envoyée vers un autre emplacement. Cliquez sur **Suivant**.

Cliquez sur **Soumettre** sur la page de confirmation de réexpédition pour terminer le processus.

### DÉTAILS DE LA COMMANDE

No de commande : 0203226605

Ajoutez des mots de passe à la liste en remplissant le formulaire ci-dessous et en sélectionnant « OK ».

Sélectionner	Description	Quantité expédiée/commandée	Adresse d'expédition	No de livraison	Date d'expédition	Attendu Date de livraison
<input type="checkbox"/>	MARTIN'S ANNUAL CRIM CODE 2019	1/1	NANAIMO, BC V9S 5W4	0433497220	2019-05-10	

**Instructions de retour**

**REMARQUE :** le téléchargement ne fournira pas une description complète du produit pour tous les éléments du tableau. Plusieurs éléments seront répertoriés comme plusieurs éléments plutôt que d'afficher les détails.

Figure 10-4 . Détails de la commande à réexpédier

## RESHIPMENT REQUEST

Order #: 0203226605

To request reshipment, enter Quantity to Reship, Select a Reason Code, Review Shipping Options and click Continue.

Description	Quantity Shipped/Ordered	Quantity to Reship	Reship Reason
MARTIN'S ANNUAL CRIM CODE 2019	1/1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Select"/>

<b>Shipping Options:</b> <b>Shipping Method</b> <input type="text" value="Ground Service in U.S."/> <b>Additional shipping charges may apply.</b> <b>Optional</b> If you selected a shipping method other than ground service which may be FREE in U.S., and <b>you wish to bill the shipping charges to your account</b> with a specific carrier, enter the carrier name and account number <b>Shipping Carrier Name</b> <input type="text" value="Select"/> <b>Shipping Carrier Account #</b> <input type="text"/>	<b>Shipping Address:</b> HEATH LAW LLP Test Name 2 CHUCK BLANARU 200-1808 BOWEN RD NANAIMO, BC V9S 5W4  <a href="#">Select Alternate Address</a>
---	---

Figure 10-5. Demande de réexpédition

## Historique des retours

Vous pouvez facilement consulter l'historique des retours de votre compte pour les trois derniers mois dans Mon compte Canada. Pour accéder à l'historique des retours, cliquez sur **Commandes** dans l'en-tête, puis sélectionnez **Historique des retours**.

### HISTORIQUE DE RETOURS

**Remarque :** Les retours suivants ont été inscrits dans votre compte du. Cliquez sur le no de retour pour afficher les détails du retour.

[2019-07-08 - 2019-08-07] **[2019-06-08 - 2019-07-07]** [2019-05-09 - 2019-06-07]

Date de réception	No de référence	Description du produit	No de retour	Crédit
07/15/2019	0066784935	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784935</b>	\$155.00
07/15/2019	0066785142	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066785142</b>	\$155.00
07/15/2019	0066784929	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784929</b>	\$155.00
07/15/2019	0066784934	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784934</b>	\$155.00
07/15/2019	0066784930	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784930</b>	\$155.00
07/15/2019	0066784931	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784931</b>	\$155.00
07/15/2019	0066784933	GILMORE CANNABIS IN THE WORKPLACE	<b>0066784933</b>	\$155.00

**Remarque :** Veuillez allouer de 4 à 6 semaines pour le traitement de votre retour. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la [Politique de retour](#)

Figure 10-6. Page Historique des retours

La page Historique des retours détaille trois mois d'informations sur les retours par périodes d'un mois.

L'affichage détaillé représente la période actuelle d'un mois. Vous pouvez modifier la plage de dates en cliquant sur une autre plage de dates. Cliquez sur le numéro de retour pour afficher des détails sur le retour, comme la description du produit, la quantité, l'adresse de livraison et la date de réception. Vous trouverez également un lien vers la politique de retour de Thomson Reuters sur cette page.

## Politique de retour

Pour afficher la politique de retour de Thomson Reuters Canada, cliquez sur **Commandes** dans l'en-tête *Mon compte*, puis sélectionnez **Politique de retour**. La politique et les procédures de retour de Thomson Reuters s'affichent. Vous pouvez également trouver cette information au verso de toute facture que vous avez reçue par la poste.

### **POLITIQUE ET PROCEDURES DE RETOUR**

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait des produits que vous achetez de Thomson Reuters Canada et voulez un crédit complet, vous pouvez retourner un ou plusieurs produits expédiés en bon état de revente dans les 45 jours suivant la date d'expédition. REMARQUE : Il est possible que ce droit d'annulation de 45 jours ne s'applique pas à votre produit ou service. Veuillez prendre connaissance de la politique d'annulation prévue dans les modalités du bon de commande.

Pour assurer un traitement précis, il vous suffit de retourner la marchandise dans son emballage d'origine par un mode de livraison traçable et d'en assurer la valeur. Joignez toujours une copie de l'original du document de livraison ou de facturation et incluez une brève explication de la raison du retour. Le client est responsable de tous les frais associés aux retours. Pour vérifier que nous avons bien reçu la marchandise retournée et tout crédit appliqué, accédez à la section Historique des retours dans Mon compte.

INFORMATIONS DE RETOUR – Veuillez inclure ce bordereau de marchandises avec le numéro de livraison et affranchir suffisamment. Une étiquette de retour se trouve ci-dessous. Vous pouvez demander des étiquettes de retour supplémentaires par le biais de Mon compte.

Pour toute question, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 1-800-387-5164 ou par courriel à l'adresse [CustomerSupport.LegalTaxCanada@TR.com](mailto:CustomerSupport.LegalTaxCanada@TR.com).

Veuillez allouer de 4 à 6 semaines pour le traitement de votre retour.

Figure 5-9. Page Politique et procédures de retour

