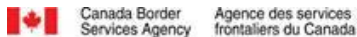


From: "CBSA/ASFC, EDI" <cbsa.edi@cbsa-asfc.gc.ca>  
Subject: TCC20-143 - TCCU Tip: The Services Document / TCC20-143  
Date sent: Wed, 14 Oct 2020 14:46:42 +0000

## English Version

La version française suit



Commercial Client Bulletin

## TCCU Tip: The Services Document

TCC20 - 143

Start Date / Time	End Date / Time	Clients Affected
N/A	N/A	All clients and service providers who transmit trade data using EDI and /or eManifest Portal

### Description

One of the features of the TCCU web pages is the EDI/Portal Services Document which clarifies the services provided by the TCCU during and after business hours, as well as the types of questions which should be referred to other areas.

<http://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/services-eng.html>

Please reference this guide prior to contacting the TCCU, as it may save you long wait times.

### Action Required

Please share this information with your colleagues.

### Client Services / Contact Information

**Hotline:** 1-888-957-7224

**Regular Hours:** Monday to Friday, 08:00 - 17:00 ET Call the hotline for technical assistance and problems regarding the submission of trade data, e.g. reject messages, via EDI or eManifest Portal. eMail support is also available for EDI applications, testing and general inquiries at the emails outlined below.

**After Hours:** Weekdays 17:00 - 08:00 ET Saturday, Sunday and all civic and statutory holidays - 24/7 Call the hotline for urgent technical assistance. When calling the hotline, leave a detailed message and an officer will return your call.

The Services Document clarifies which issues should be directed to the TCCU hotline, during and after business hours, as well as the types of questions to be referred elsewhere. This resource can be found [here](#).

### Email Distribution Information

**Do not reply to this email.**

If you wish to modify your email preferences, contact the TCCU [here](#) or at [TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca).

PROTECTION • SERVICE • INTEGRITY

Canada

## Version française

The English version precedes



Bulletin à l'intention des clients  
commerciaux

## Conseil de l'USTCC: Le document sur les services

TCC20

Date / heure de début	Date / heure de fin	Les clients affectés
S.O.	S.O.	Tous les clients et les fournisseurs de service transmettant des documents commerciaux par EDI ou le Portail de Manifeste électronique

### Description

L'un des attributs de la page Web de l'USTCC est le Document sur les services EDI/Portail qui sert à clarifier les services offerts l'USTCC pendant et après les heures de travail, ainsi que les types de questions qui devraient être redirigés à un autre secteur d'activité.

<http://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/services-fra.html>

Veillez consulter ce guide avant de communiquer avec l'USTCC, ce qui pourrait vous épargner du temps d'attente.

### Action requise

Veillez partager cette information avec vos collègues.

### Service à la clientèle et renseignements

**Ligne téléphonique:** 1-888-957-7224

**Heures ouvrables:** du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 HE, appelez la ligne téléphonique pour de l'assistance technique et problèmes concernant la transmission des documents commerciaux; par exemple, les messages de rejets par EDI ou le Portail Manifeste électronique. L'assistance par courriel est également disponible pour les applications EDI, les essais et les renseignements généraux aux adresses de courriel données ci-dessous.

**Après les heures ouvrables:** Durant la semaine de 17h00 à 8h00 HE, le samedi, le dimanche et les congés fériés- 24/7. App la ligne ouverte pour de l'assistance technique ou des problèmes concernant la soumission des documents commerciaux qui requiert une assistance immédiate. Lorsque vous appelez, laissez un message détaillé et un agent vous rappellera.

Le Document sur les services EDI/Portail sert à clarifier les services offerts par l'USTCC pendant et après les heures de travail, ainsi que les types de questions qui devraient être redirigés à un autre secteur d'activité. Vous pouvez consulter ce document en cliquant [ici](#).

### Information concernant la distribution du courriel:

**Prière de ne pas répondre directement à ce courriel.**

Si vous désirez changer vos préférences vis-à-vis nos messages courriel, veuillez communiquer avec l'USTCC en cliquant [ici](#) ou à l'adresse courriel suivante [TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca](mailto:TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca).