Banque[MC]

Énoncé de Politique en matière de protection des renseignements personnels,

Contrat du titulaire de carte, Protection de vos renseignements personnels

et

Processus de dépôt et de traitement des plaintes

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Notre énoncé de confidentialité fournit une référence rapide aux principaux points de la Politique en matière de protection des renseignements personnels. Ce document comprend aussi de l'information sur vos choix et les coordonnées importantes.

PORTÉE	• Canadian Tire s'engage à protéger en toute diligence vos renseignements personnels. Cet énoncé de politique décrit la façon dont La Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises recueillent, utilisent et communiquent vos renseignements personnels. Canadian Tire désigne La Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises comprenant le Groupe détail Canadian Tire, les Services Canadian Tire Limitée, la Banque Canadian Tire, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, Party City, Mark's/L'Équipeur, FGL Sports Itée, la Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource et toute autre filiale de La Société Canadian Tire Limitée. Canadian Tire désigne également tout successeur ou toute filiale de ces entreprises. • Cet énoncé de politique s'applique à nos pratiques de traitement des renseignements personnels des clients dans nos magasins, nos sites Web, nos applications mobiles et lors de nos autres interactions avec vous.
Types de renseignements personnels	• Les renseignements personnels sont des renseignements qui peuvent être utilisés pour vous identifier, notamment votre nom, votre adresse, votre adresse courriel, votre âge, votre revenu, votre date de naissance, votre sexe, vos données biométriques, vos renseignements financiers et vos dossiers de crédit, ainsi que vos opinions, vos préférences et vos habitudes d'achat. • Nous obtenons des renseignements directement de vous lorsque vous achetez un produit ou un service ou remplissez une demande pour l'obtenir, interagissez avec nos produits ou services financiers, ou lorsque vous adhérez au programme de fidélisation de Canadian Tire ou à un autre programme de primes ou de clients privilégiés pouvant être mis en place, s'il y a lieu (individuellement un « Programme de fidélisation »). Nous obtenons également des renseignements de façon automatique et d'autres sources lorsque vous interagissez avec nous, notamment dans le cadre d'un sondage, de notre site Web, d'un appel téléphonique enregistré ou d'un concours. • La Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises ne sont qu'une seule et même entreprise. Par conséquent, les données recueillies par l'entremise de toute famille d'entreprises peuvent être partagées avec La Société Canadian Tire Limitée et entre les familles d'entreprises d'une manière conforme à notre Politique en matière de protection des renseignements personnels. . • Moyennant votre consentement, nous pouvons obtenir de l'information de la part de tiers, comme des renseignements sur vos antécédents de crédit auprès d'agences d'évaluation du crédit ou des renseignements provenant de nos partenaires et plateformes de publicité et de médias sociaux.

Utilisation de témoins, de pixels, de pixels invisibles, de pixels-espions et de technologies similairess	• Lorsque vous utilisez nos sites Web ou que vous vous engagez avec nous par l'intermédiaire de nos plateformes numériques, nous pouvons utiliser des « témoins » ou d'autres identificateurs et technologies uniques, comme des « pixels invisibles », des « pixels » ou des « pixels-espions », afin de recueillir automatiquement certains renseignements vous concernant. Les renseignements recueillis au moyen de ces technologies peuvent comprendre les adresses IP, les composants du site Web sur lesquels vous avez cliqué ou auxquels vous avez participé et les paramètres du site Web. Vous pouvez contrôler vos préférences de témoin de façon à ce que votre navigateur vous informe lorsque vous recevez un témoin ou de façon à refuser certains témoins. Vous pouvez en apprendre davantage sur les témoins et les technologies similaires dans la FAQ.
Consentement	• Nous obtenons votre consentement pour recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels, à moins d'exception permise par la loi. Le consentement peut être signifié verbalement ou par écrit, ou être exprès ou tacite. Nous pouvons utiliser votre consentement tacite pour la collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels lorsqu'il existe déjà une relation commerciale avec vous ou que la raison justifiant l'utilisation de vos renseignements est raisonnablement évidente pour vous. Nous demandons habituellement votre consentement exprès (verbal, écrit ou électronique) avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels sensibles. La méthode d'obtention du consentement peut dépendre des circonstances et de la nature délicate des renseignements et convenir au type de renseignements personnels recueillis, utilisés ou com-muniqués. • Nous ne recueillons, n'utilisons, ni ne communiquons sciemment aucun ren-seignement personnel de mineurs âgés de moins de 13 ans sans le consentement exprès d'un parent ou d'un tuteur. • Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps si vous ne désirez plus recevoir de communications sur les produits et les services. Il vous suffit de cliquer sur le lien de désabonnement fourni dans le courriel qui vous est envoyé ou de nous contacter.
Utilisations	• Vos renseignements personnels sont utilisés ou communiqués uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou comme le permet ou l'exige autrement la loi. • Nous ne vendons ni ne louons pas de renseignements personnels. Nous ne transmettons vos renseignements personnels que chez Canadian Tire et à nos partenaires actuels ou futurs, y compris nos fournisseurs de services. • Nous utilisons vos renseignements personnels à des fins administratives et opérationnelles, comme pour traiter et administrer votre paiement pour l'achat de produits ou de services, ou pour administrer un service lié à un programme de fidélisation ou à nos produits financiers.

Utilisations	• Nous utilisons vos renseignements personnels afin de pouvoir traiter vos demandes de produits, de services ou d'adhésion au Programme de fidélisation ou de gérer la délivrance de produits, de services ou de primes de fidélisation. • Nous utilisons également vos renseignements personnels à des fins de marketing, publicité et recherche pour mieux comprendre vos besoins en matière de produits et de services et vous offrir des renseignements pertinents ainsi que des produits, des services et des primes qui répondent à ces besoins, ainsi que pour améliorer nos produits, nos services et notre site Web. Nous suivons et analysons vos transactions, notamment vos achats, vos habitudes de magasinage, les opérations que vous effectuez sur votre compte et l'historique de vos paiements à des fins de marketing et de communication d'offres promotionnelles susceptibles de vous intéresser.. • Nous utilisons également vos renseignements à des fins de sécurité et de prévention de la fraude, pour gérer nos risques d'entreprise et pour nous conformer aux exigences légales et réglementaires. • Vos renseignements personnels peuvent être utilisés dans le cadre de pratiques de prise de décision automatisées aux fins déterminées. • Pour obtenir de plus amples renseignements sur les raisons pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels, consultez notre Politique en matière de protection des renseignements personnels et notre FAQ.
Transfert et conservation des données	• Il peut arriver que nous communiquions vos renseignements personnels à des membres de Canadian Tire ou à des entreprises externes qui participent à la prestation de services, comme des fournisseurs de services et des mandataires de la Société. Ces destinataires sont tenus de protéger vos renseignements et de se conformer à la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Canadian Tire. Toutefois, certains fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Canada et obligés de communiquer des renseignements personnels en vertu des lois de leur territoire. • Pour les résidents du Québec, Canadian Tire évalue les renseignements personnels transférés à l'extérieur du Québec afin de s'assurer que ces renseignements sont protégés adéquatement. En tant qu'entreprise ayant des activités partout au Canada, la Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises peuvent transférer vos renseignements à l'extérieur du Québec afin de mieux vous servir en tant que client. • Nous pourrions transférer vos renseignements personnels à nos partenaires tiers de prévention de la fraude afin de nous aider à détecter et à prévenir les transactions frauduleuses. Veuillez consulter notre Politique en matière de protection des renseignements personnels pour de plus amples renseignements.

Transfert et conservation des données	• Nous pouvons partager vos renseignements personnels avec nos partenaires et plateformes de médias sociaux et de publicité pour mieux comprendre nos clients afin de diffuser des publicités plus pertinentes pour vous et pour les autres sur les médias sociaux et autres plateformes, et pour nous aider à améliorer nos pratiques publicitaires. Ces partenaires peuvent utiliser vos renseignements personnels dans le cadre de pratiques automatisées de prise de décision pour vous offrir des publicités plus pertinentes. • Canadian Tire ne conserve vos renseignements personnels que pour la durée de notre relation d'affaires avec vous ou celle prévue dans la loi. Les renseignements personnels qui ne doivent plus être conservés sont détruits de manière sécuritaire conformément à nos politiques.
Consultation et retrait	• Vous pouvez consulter, mettre à jour ou corriger vos renseignements personnels que nous conservons ou contrôlons en nous en présentant la demande écrite. • Si vous désirez que vos renseignements personnels ne soient pas utilisés ni transmis à des fins de communications sur les produits et les services et que votre nom soit retiré des listes d'envoi d'offres promotionnelles et d'avis de concours, téléphonez au numéro sans frais 1 866 846-5841, en tout temps.
Renseignements importants	• Pour obtenir tous les détails sur la politique de Canadian Tire en matière de protection des renseignements personnels et une foire aux questions concernant cette politique, rendez-vous sur le site www.canadiantire.ca pour consulter notre Politique en matière de protection des renseignements personnels et la FAQ.
Pour nous joindre	• Par téléphone, appelez notre Centre de relations avec la clientèle au 1 866 846-5841 . • Par courriel, en écrivant à privacyoffice@cantire.com • Par courrier au 2180, rue Yonge, C.P. 770, succursale K, Toronto (Ontario) M4P 2V8 - Re : Bureau de la protection des renseignements personnels

BANQUE CANADIAN TIRE CONTRAT DU TITULAIRE DE CARTE

Le contrat (aussi désigné comme **le présent contrat**) entre vous, titulaire de carte principal, et nous, société émettrice de chaque carte, comprend les modalités décrites dans le présent document, toute modification à ces modalités, y compris tout remplacement de celles-ci, toute instruction spécifique que nous vous fournissons par écrit concernant l'utilisation d'une carte, de même que le document d'information que nous vous fournissons avec une carte.

À moins que nous ne vous avisions du contraire, le présent contrat s'applique à chaque carte (telle que définie ci-après) que nous avons émise ou pourrions ultérieurement émettre à votre nom ou au nom d'un détenteur de carte additionnelle et remplace tout contrat antérieur lié à une carte. Les modalités du présent contrat s'appliquent à compter du moment où nous ouvrons un compte, même si vous n'avez pas encore reçu la carte.

Définitions de termes que vous devez connaître

Nous, **nos** et **notre** signifient la Banque Canadian Tire.

Vous, **vos** et **votre** font référence au **titulaire de carte principal**, personne au nom de laquelle un compte a été ouvert pour une carte en particulier.

Compte signifie un compte ouvert à votre nom, soit pour une carte en particulier, soit pour une durée temporaire afin de vous permettre d'y porter des débits avant que vous ne receviez la carte.

Solde dû signifie le montant indiqué comme solde dû sur votre relevé mensuel.

Transfert de solde signifie le paiement que nous effectuons à votre nom à une tierce partie à l'égard de l'une de vos dettes et que nous ajoutons ensuite au solde de votre compte.

Carte personnelle Canadian Tire signifie une carte de crédit que nous émettons et qui peut être utilisée uniquement pour régler des achats dans les magasins de détail de La Société Canadian Tire

Limitée (et de ses successeurs et des membres de son groupe), sur son site web et dans les postes d'essence Canadian Tire.

Carte signifie chaque carte de crédit que nous avons émise à votre nom (autre qu'une carte personnelle Canadian Tire ou une carte de crédit utilisée principalement à des fins commerciales) et, si vous avez demandé une carte temporaire en remplacement d'une carte perdue, cette carte de remplacement, même si elle n'a pas encore été remise à un détenteur de carte additionnelle ou à vous-même. Le mot **carte** fait aussi référence à chaque carte de crédit que nous avons émise au nom d'un détenteur de carte additionnelle. Chaque référence à une **carte** signifie chaque carte et toutes les cartes.

Transaction au comptant signifie une avance de fonds obtenue à un guichet automatique bancaire (**GAB**) ou au comptoir d'une institution financière, un transfert de solde, une transaction réglée avec un chèque de commodité, une transaction aux fins de participation à un jeu de hasard (qu'elle soit effectuée dans un casino, un hippodrome ou sur l'internet, pour l'achat de billets de loterie ou pour tout autre type de jeu de hasard), un transfert de fonds, l'achat de chèques de voyage et toute autre transaction pour laquelle nous vous avisons qu'elle sera traitée comme une transaction au comptant.

Débit signifie chaque montant porté au compte d'une carte par suite de l'utilisation de la carte par un détenteur de carte additionnelle ou vous-même (y compris un débit inscrit au compte en vertu d'une entente de paiement automatique), que ce soit pour un achat ou une transaction au comptant, et comprend tous les intérêts, les frais administratifs et les autres montants que vous devez payer en vertu du présent contrat et qui sont portés au compte d'une carte.

Chèque de commodité signifie un chèque que nous vous fournissons pour utilisation avec une carte.

Limite de crédit signifie le montant maximum qui

peut être impayé au titre d'un compte de carte en tout temps. Ce montant est indiqué dans le document d'information.

Programme de paiement différé signifie une entente que nous offrons et pour laquelle nous pouvons vous facturer des frais qui vous permet de différer un paiement au titre de votre compte pour un débit spécifique, pendant une période qui est spécifiée pour ce débit.

Document d'information signifie une déclaration que nous vous fournissons avec une carte ou lorsque nous ouvrons un compte. Ce document peut être modifié ou remplacé de temps à autre.

Programme de paiements égaux signifie une entente que nous offrons, pour laquelle nous pouvons vous facturer des frais, et qui vous permet d'effectuer le paiement d'un débit spécifique en douze (**12**) versements mensuels consécutifs approximativement égaux (ou en un nombre inférieur ou supérieur de versements mensuels que nous pouvons offrir), le dernier versement pouvant être d'un montant inférieur ou supérieur (chacun étant un **versement en vertu d'un programme de paiements égaux**); chacun de ces versements sera inclus, lorsque dû, dans le solde dû et le montant du paiement minimum qui figurent sur un relevé de compte spécifique, en commençant par la période de facturation au cours de laquelle le débit admissible au programme de paiements égaux est inscrit à votre compte.

Situation de manquement a le sens donné à ce dernier terme à la section « Manquement » ci-après.

NIP signifie le numéro d'identification personnel, le code ou le mot de passe fourni à un détenteur de carte additionnelle ou à vous-même, ou choisi par un détenteur de carte additionnelle ou vous-même, lié à une carte.

Achat signifie un débit qui n'est ni une transaction au comptant, ni de l'intérêt, ni des frais administratifs.

Programme de modalités spéciales de paiement comprend tout programme de paiement différé,

tout programme de paiements égaux et toute autre entente spéciale de financement que nous pouvons vous offrir dans le cadre du présent contrat, sous réserve des modalités additionnelles applicables à chaque programme.

Cas de cessation de programme de modalités spéciales de paiement signifie, sauf si spécifié autrement dans une modalité additionnelle s'appliquant à ce programme particulier, l'occurrence de l'un ou de l'autre des cas suivants :

- nous ne recevons pas le plein montant du paiement minimum dû indiqué sur un relevé dans les **59** jours qui suivent la date de ce relevé; ou
- il se produit une situation de manquement autre que celle de ne pas avoir effectué un paiement dû en vertu de la présente entente.

Détenteur de carte additionnelle signifie toute personne au nom de laquelle nous avons émis une carte de crédit sur votre compte, à votre demande.

Utilisation d'une carte signifie la présentation de la carte à une personne ou la communication d'un numéro de compte ou d'un numéro de carte à une personne par voie orale, téléphone, télécopieur ou autre mode de transmission électronique, internet ou tout autre moyen afin d'effectuer un achat ou une transaction au comptant.

Utilisation de la carte

À titre de titulaire de carte principal, vous devez nous payer tous les débits inscrits à votre compte, que la carte ait été utilisée par un détenteur de carte additionnelle, vous-même ou toute personne que vous avez autorisée à utiliser votre carte ou votre NIP. Vous pouvez aussi être tenu de payer certaines transactions non autorisées (voir la section *Carte perdue ou volée et utilisation non autorisée* ci-après). Vous ne devez pas utiliser la carte à des fins illicites, notamment pour l'achat de biens ou de services qu'il est illégal d'acheter. Il vous incombe aussi de veiller à ce que tous les détenteurs de carte additionnelle respectent le présent contrat.

Une carte vous permet d'obtenir du crédit auprès de nous, jusqu'à concurrence de votre limite de crédit, en l'utilisant pour régler des achats chez des commerçants qui acceptent la carte et, sous réserve de notre approbation, pour effectuer des transactions au comptant avec nous et avec les établissements qui acceptent la carte. Toutefois, nous ne pouvons garantir qu'une carte sera acceptée partout où vous voudrez l'utiliser, et nous n'avons aucune obligation envers vous si quiconque ou nous-mêmes refusons d'accepter une carte ou un chèque de commodité. Toute demande d'opposition de paiement à l'égard d'un chèque de commodité sera refusée. Même si un détenteur de carte additionnelle, une personne autorisée à utiliser une carte ou vous-même n'avez pas signé une facture de vente ou tout autre document lorsque la carte a été utilisée ou utilisez la carte après sa date d'expiration, vous demeurez responsable du paiement de tous les débits découlant de l'utilisation de la carte. Nous pouvons en tout temps restreindre ou bloquer la capacité d'utiliser une carte pour effectuer un achat ou une transaction au comptant si nous avons quelque préoccupation concernant l'utilisation de la carte, votre capacité à effectuer vos paiements ou pour toute autre raison.

Carte perdue ou volée et utilisation non autorisée

Vous devez prendre des mesures raisonnables pour protéger votre carte, les renseignements associés à votre compte, votre NIP et vos chèques de commodité contre la perte, le vol et l'utilisation illicite. Vous ne devez permettre à personne d'autre d'utiliser une carte, à l'exception des détenteurs de carte additionnelle. Cependant, si vous permettez à quelqu'un d'utiliser une carte, vous aurez la responsabilité de payer les débits découlant de l'utilisation de la carte, même si cette dernière a été utilisée pour régler des transactions que vous n'avez pas autorisées.

Si vous nous dites que votre carte, les renseignements associés à votre compte ou votre

NIP ont été perdus ou volés ou qu'ils risquent d'être utilisés de façon non autorisée, vous ne serez pas responsable de l'utilisation non autorisée qui en est faite après que nous en avons été avisés. En cas d'utilisation non autorisée avant que vous nous avisiez, vous n'êtes pas responsable de l'utilisation non autorisée d'une carte perdue ou volée, à moins que vous ayez fait preuve d'une négligence grave (ou, au Québec, que vous ayez commis une faute lourde) dans la protection de votre carte, des renseignements associés à votre compte ou de votre NIP.

Vous ne devez pas conserver votre carte et votre NIP au même endroit et ne devez jamais communiquer votre NIP à quiconque. Le NIP que vous choisissez doit être difficile à deviner. À titre d'exemple, votre NIP ne doit pas être identique à votre nom, à votre date de naissance, à votre numéro de téléphone, au numéro civique de votre adresse ou à votre numéro d'assurance sociale, ni ne doit être une suite consécutive de chiffres.

Vous devez nous téléphoner sans délai au numéro sans frais indiqué sur votre relevé mensuel, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, si vous croyez que votre carte a été perdue ou volée ou qu'une personne a obtenu votre numéro de compte ou votre NIP.

Limite de crédit

Le montant total des débits impayés dans un compte de carte (ce que nous appelons le **solde** du compte) ne doit en aucun temps dépasser la limite de crédit, à moins que nous ne l'ayons autorisé. Si le solde de votre compte dépasse la limite de crédit, et pourvu que nous respections toute obligation en matière d'avis applicable au dépassement de la limite de crédit, vous devez payer la partie du solde qui excède la limite de crédit dès que nous vous le demandons. Toutefois, vous devez toujours payer la totalité de ce montant excédentaire avant la date d'échéance figurant sur votre relevé de compte. Nous pouvons réduire la limite de crédit de votre compte sans préavis, mais nous devons obtenir votre consentement pour l'augmenter.

Paiements

Chaque mois, vous devez nous payer au moins le montant du **paiement minimum** indiqué sur votre relevé avant la date d'échéance figurant sur ce relevé. La méthode utilisée pour déterminer le montant du paiement minimum est décrite dans le document d'information. Tout solde aux termes d'un programme de modalités spéciales de paiement sera inclus dans le nouveau solde indiqué sur votre relevé, mais il ne sera pas utilisé pour déterminer le montant du paiement minimum ni le solde dû tant que le paiement du solde aux termes de ce programme de modalités spéciales de paiement ne sera pas dû, sauf si spécifié autrement dans l'offre de programme.

Nous pouvons réduire le montant du paiement minimum ou vous exempter d'effectuer ce paiement pour une période de facturation donnée, mais dans ce cas, l'intérêt continue d'être imputé sur le solde impayé et est ajouté au solde de la période de facturation suivante.

Vous pouvez effectuer vos paiements en nous faisant parvenir un chèque, une traite bancaire ou un mandat par la poste, en effectuant un transfert de fonds électronique par l'entremise d'une institution financière opérant au Canada, en utilisant l'internet ou par tout autre moyen que nous autorisons. Nous ne pouvons accepter un paiement en argent comptant par la poste et ne pouvons être tenu responsable de toute perte dans un tel cas.

Un paiement est considéré comme ayant été effectué uniquement après que nous l'ayons reçu et entré dans notre système de traitement des paiements. Par conséquent, vous devez toujours prévoir un délai suffisant pour que votre paiement nous parvienne au plus tard à la date d'échéance.

Relevés de compte

Sous réserve des lois applicables, nous vous fournissons un relevé de compte tous les mois. Le relevé couvre une période de facturation de **28** à **33** jours, selon le nombre de jours, de jours fériés

et de fins de semaine dans le mois. Nous envoyons votre relevé par la poste à la dernière adresse inscrite dans nos registres ou par voie électronique, si vous le demandez et dans la mesure où nous en sommes capables. Il vous incombe de nous aviser de tout changement d'adresse postale ou d'adresse courriel pour que vous puissiez continuer de recevoir vos relevés à temps.

Si votre relevé est retardé en raison de problèmes avec le service postal ou pour toute raison dont vous avez connaissance, vous devez communiquer avec nous par téléphone ou, si vous le pouvez, accéder à votre relevé par l'internet, afin de pouvoir effectuer le paiement requis avant la date d'échéance.

Vous devez passer attentivement votre relevé en revue. Si vous croyez qu'une erreur s'est glissée ou qu'un débit n'aurait pas dû être inscrit à votre compte, vous devez nous en aviser dans les **90** jours de la date d'inscription de la transaction. À défaut de nous aviser dans ce délai, vous ne pourrez plus contester ce débit, sauf s'il s'agit d'un débit pour lequel vous n'êtes pas responsable en raison d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée de votre carte. Toutefois, si nous avons crédité un montant par erreur à votre compte ou si nous avons sous-estimé des frais, nous pourrons corriger cette erreur en tout temps.

Application des paiements et des crédits

- Les paiements que nous recevons sont imputés de la façon suivante :
  - Chaque paiement au titre du compte dont le montant est égal à celui du paiement minimum est appliqué dans l'ordre suivant :
    - versements au titre de programmes de paiements égaux, par ordre chronologique, en commençant par le versement dû au titre du premier programme de paiements égaux;
    - intérêts facturés sur le relevé courant et intérêts impayés des relevés précédents;
    - frais administratifs;

  - capital (que ce soit une transaction au comptant ou un achat), en commençant par les débits assujettis au plus bas taux d'intérêt jusqu'à ceux assujettis au plus haut taux d'intérêt.

- Si le montant de votre paiement est supérieur à celui du paiement minimum, la partie du montant payé qui excède le montant du paiement minimum est appliquée de la façon suivante :
  - En premier lieu, nous regroupons toutes les transactions assujetties au même taux d'intérêt. À titre d'exemple, toutes les transactions assujetties à un taux annuel courant particulier seraient dans un même groupe et toutes les transactions assujetties au même taux d'intérêt spécial lié à une promotion seraient dans un autre groupe.
  - Ensuite, nous appliquons la partie du montant de votre paiement qui excède le montant du paiement minimum à chaque groupe de taux d'intérêt dans une proportion égale à celle que ces groupes représentent au titre du solde dû de votre compte. Par exemple, si **25 %** des transactions se retrouvent dans un groupe assujetti à un taux d'intérêt donné et **75 %** dans un autre groupe, l'excédent du paiement sera appliqué dans une proportion de **25/75** à ces groupes. Nous déterminons la proportion le jour où nous recevons le paiement et ne tenons pas compte des débits non facturés ni des soldes aux termes de programmes de paiements égaux ou de programmes de paiement différé dans le calcul.
- Si le montant de votre paiement est plus élevé que le solde dû indiqué sur votre relevé, l'excédent du paiement sera appliqué d'abord aux débits non facturés à la date de réception du paiement (proportionnellement, d'après le taux d'intérêt applicable à ces divers débits), puis aux soldes des programmes de modalités spéciales de paiement de la façon suivante :

premièrement, proportionnellement entre ces soldes d'après le taux d'intérêt applicable aux divers soldes; deuxièmement, à l'égard des programmes de modalités spéciales de paiement assujettis au même taux d'intérêt, proportionnellement d'après le solde que chaque type de programme (paiement différé ou paiements égaux) représente par rapport au solde total de tous les programmes de modalités spéciales de paiement assujettis à ce taux d'intérêt dans le compte; et, troisièmement, parmi les programmes de modalités spéciales de paiement du même type qui sont assujettis au même taux d'intérêt, par ordre chronologique, en commençant par le programme de modalités spéciales de paiement de ce type dont la date d'échéance est la plus rapprochée.

– Lorsque votre compte comporte un solde créditeur, ce dernier est appliqué aux débits dans l'ordre où ceux-ci sont inscrits au compte.

– Les débits facturés sont toujours payés avant ceux qui n'ont pas encore été facturés.

• Si vous obtenez un crédit pour un débit porté à votre compte, nous appliquons d'abord ce crédit à des achats effectués chez des commerçants d'une catégorie similaire. S'il n'y en a pas, nous appliquons le crédit selon la méthode décrite pour le paiement minimum (voir précédemment). Notez qu'un crédit n'est pas traité comme un paiement du paiement minimum ou du solde impayé figurant sur un relevé. Si un commerçant vous accorde un crédit à l'égard d'une transaction, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'inscrire ce dernier à votre compte avant la période de facturation suivante. Dans l'intervalle, les débits demeurent assujettis à l'intérêt jusqu'à ce que le crédit ait été inscrit à votre compte. De plus, vous devez payer le solde intégral figurant sur votre relevé si vous ne voulez pas payer d'intérêt sur la totalité des achats qui figurent pour la première fois sur votre relevé.

Intérêts

Taux d'intérêt – L'intérêt sera facturé sur les achats et les autres débits au taux applicable (lequel peut être modifié) au type de débit particulier, tel qu'il est indiqué dans le document d'information (chaque taux étant un **taux annuel courant**), sauf si nous vous offrons un taux d'intérêt spécial pour un débit en particulier. Tous les taux auxquels des débits sont assujettis seront indiqués sur votre relevé.

Calcul de l'intérêt – Sous réserve des dispositions de tout programme de modalités spéciales de paiement, l'intérêt court sur chaque débit à compter de la date de la transaction ayant donné lieu à ce débit, laquelle peut être antérieure à la date à laquelle le débit est inscrit à votre compte. Nous calculons l'intérêt quotidiennement en utilisant un taux quotidien égal au taux d'intérêt annuel courant divisé par le nombre de jours compris dans l'année civile courante. L'intérêt est calculé au taux d'intérêt quotidien applicable chaque jour d'après le montant du type particulier de chaque débit impayé ce jour-là, jusqu'à ce que chaque débit particulier ait été payé. La durée durant laquelle un débit demeure impayé dépend de l'ordre dans lequel les paiements sont appliqués selon la méthode décrite précédemment. Nous ne versons aucun intérêt si votre compte comporte un solde créditeur.

Impact des paiements sur l'intérêt que vous payez – délai de grâce – Si nous recevons le paiement intégral du solde dû au plus tard à la date d'échéance figurant sur votre relevé, nous n'avez pas d'intérêt à payer sur les achats qui figurent sur ce relevé pour la première fois ni sur le solde de tout programme de paiement différé arrivé à échéance pendant la période de facturation couverte par votre relevé. La date d'échéance aura lieu **26** jours après la date de votre relevé si vous résidez au Québec ou **21** jours après la date de votre relevé si vous résidez ailleurs – c'est ce qui s'appelle le **délai de grâce**. Lorsqu'un délai de grâce se termine un samedi, un dimanche ou

un jour férié, il est automatiquement prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant. Le délai de grâce ne s'applique pas à tout solde dû impayé d'un relevé précédent, aux avances de fonds, aux transferts de solde et aux autres transactions au comptant (y compris les frais afférents), et, par conséquent, de l'intérêt vous sera facturé sur tous ces débits, sur chaque relevé, jusqu'à ce que ceux-ci aient été intégralement payés. Il se peut donc que des frais d'intérêt figurent sur un relevé même après que vous avez payé intégralement le solde figurant sur un relevé précédent.

Si nous ne recevons pas le paiement intégral du solde dû indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance, vous devez payer de l'intérêt sur la totalité du solde dû qui était impayé chaque jour, jusqu'à ce que le solde indiqué sur ce relevé ait été intégralement payé. Tout solde dû impayé d'une période de facturation donnée (lequel comprendra tout intérêt impayé), de même que l'intérêt couru pendant la période de facturation courante, seront compris dans le solde dû sur votre prochain relevé. Par conséquent, de l'intérêt est imputé sur l'intérêt impayé, ce qui signifie que l'intérêt est composé mensuellement.

Programmes de paiements égaux – L'intérêt ne court pas sur le solde impayé d'un programme de paiements égaux, sauf si indiqué autrement dans l'offre de programme de paiements égaux. Dans les cas où l'intérêt court, il court quotidiennement sur le solde impayé à compter de la date de la transaction et jusqu'à ce que ce solde ait été intégralement payé (sauf si un cas de cessation de programme de modalités spéciales de paiement se produit avant) au taux d'intérêt spécifié dans l'offre de programme. L'intérêt couru pendant une période de facturation figurera sur le relevé mensuel de cette période, sauf s'il est indiqué dans l'offre de programme que l'intérêt ne sera pas facturé si vous respectez certaines conditions.

Si vous ne payez pas le montant intégral d'un versement dû aux termes d'un programme de paiements égaux au plus tard à la date d'échéance

figurant sur un relevé donné, le montant impayé sera exclu du programme de paiements égaux et de l'intérêt vous sera facturé sur ce montant à compter de la date qui suit la date de votre prochain relevé au taux annuel courant applicable.

S'il se produit un cas de cessation de programme de modalités spéciales de paiement, i) tous les programmes de paiements égaux en cours sur le compte prendront fin, ii) l'intérêt sur le solde impayé de chacun des programmes de paiements égaux vous sera facturé au taux annuel courant applicable à compter de la date qui suit la date de votre prochain relevé, et iii) le solde impayé de chaque programme de paiements égaux sera ajouté au solde dû pour ce relevé.

Programmes de paiement différé – Sauf si indiqué dans l'offre de programme de paiement différé, l'intérêt ne court pas sur le solde impayé d'un programme de paiement différé tant que la date d'échéance du programme n'a pas été atteinte ou que le programme n'a pas pris fin. Si de l'intérêt court, il court quotidiennement sur le solde impayé à compter de la date de la transaction et jusqu'à la date d'échéance du programme de paiement différé (sauf si un cas de cessation de programme de modalités spéciales de paiement se produit avant) au taux d'intérêt spécifié dans l'offre de programme. À l'échéance, l'intérêt court sur le solde impayé d'un programme de paiement différé au taux annuel courant applicable.

S'il se produit un cas de cessation de programme de modalités spéciales de paiement, i) tous les programmes de paiement différé en cours sur le compte prendront fin, ii) l'intérêt sur le solde impayé de chacun des programmes de paiement différé vous sera facturé au taux annuel courant applicable à compter de la date qui suit la date de votre prochain relevé, et iii) le solde impayé de chaque programme de paiement différé sera ajouté au solde dû pour ce relevé.

Avances de fonds

Vous pouvez utiliser votre carte pour obtenir une avance de fonds partout au monde dans les établissements que nous désignons et (si vous avez un NIP) aux GAB qui affichent les logos figurant sur votre carte et ceux que nous désignons de temps à autre. Cependant, nous nous réservons le droit d'établir des montants minimum et maximum aux avances de fonds et d'annuler ce service à tout moment sans préavis aux titulaires de carte.

Les relevés de transaction imprimés aux GAB sont fournis pour votre commodité seulement. En cas de disparité entre le relevé de transaction d'un GAB et les données inscrites dans nos registres, ces dernières prévaudront et lieront les parties.

Transactions en monnaie étrangère

Tout paiement au titre de votre compte doit être effectué en dollars canadiens. Si des débits sont portés à votre compte dans une monnaie autre que le dollar canadien, le montant de la transaction est d'abord converti en dollars canadiens avant l'inscription du débit à votre compte. Les crédits accordés en devises sont aussi convertis en dollars canadiens avant d'être inscrits à votre compte. Chaque conversion en dollars canadiens sera effectuée en utilisant les taux de change établis par le réseau de cartes de crédit qui traite les transactions portées à votre compte (le logo du réseau est imprimé au recto de votre carte), majorés du taux indiqué dans le document d'information (pour les débits portés à votre compte) ou réduits du même taux (pour les crédits inscrits à votre compte). Le taux de change utilisé pour la conversion d'une devise est celui en vigueur pour votre carte à la date à laquelle le débit est inscrit à votre compte et peut différer de celui en vigueur à la date à laquelle est effectuée la transaction ayant donné lieu à ce débit. En raison des variations dans les taux de change et du coût de change des devises, le montant en dollars canadiens crédité à votre compte pour une transaction en monnaie étrangère pourrait être inférieur au montant en dollar canadien porté initialement à votre compte

pour cette transaction. Dans le cas de transactions effectuées dans certaines devises, le réseau de cartes de crédit convertit d'abord la devise en dollars américains, puis en dollars canadiens.

Relations avec les commerçants

Nous ne pouvons être tenus responsables de la qualité des biens ou des services que vous achetez avec votre carte, ni du fait que des biens ou des services ne conviennent pas à vos fins. Par conséquent, si vous avez un différend avec un commerçant ou une réclamation envers lui relativement à des biens ou à des services que vous avez réglés avec votre carte, vous devez payer intégralement les débits relatifs à ces biens ou à ces services, puis tenter de régler le différend ou de conclure un règlement directement avec le commerçant.

Si votre différend avec un commerçant concerne une surfacturation ou une non-délivrance des biens ou des services que vous avez achetés avec votre carte et que nous acceptons de créditer à votre compte le montant de la transaction contestée (ce que nous ne sommes aucunement obligés de faire, sauf si nous y sommes requis par une loi applicable), vous devez sans délai signer tout document requis à notre demande et nous les retourner, ce qui pourrait comprendre une cession en notre faveur de votre réclamation envers ce commerçant.

Paiements automatiques

Si vous avez pris des arrangements pour que des paiements automatiques soient effectués à partir de votre compte de carte et que le numéro ou la date d'expiration de votre carte change ou que votre compte est fermé, le réseau de cartes de crédit (dont le logo figure au recto de votre carte) peut automatiquement communiquer les détails de votre nouvelle carte aux commerçants et aux institutions, de sorte que le paiement automatique de vos factures ne soit pas interrompu. Toutefois, il vous incombe de vérifier que les commerçants et les institutions avec qui vous avez conclu une entente de paiements automatiques participent

à un tel programme et, dans le cas contraire, de communiquer vous-même les détails de votre nouvelle carte à ces commerçants et à ces institutions.

Annulation d'une carte ou fermeture d'un compte

En tout temps, vous pouvez annuler une carte additionnelle émise sur votre compte ou fermer un compte (ce qui annule automatiquement toutes les cartes émises sur ce compte), mais vous devez régler le solde impayé de ce compte, conformément au présent contrat. Nous pouvons aussi annuler une carte ou fermer un compte en tout temps, sans préavis aux détenteurs de carte additionnelle ni au titulaire de carte principal, même si aucun manquement n'est survenu aux termes du présent contrat. Nous pouvons ensuite exiger le paiement immédiat et intégral du solde impayé et de tous les intérêts exigibles aux taux applicables.

Dans l'éventualité où une carte est annulée ou un compte fermé, que ce soit à votre demande ou à notre discrétion, vous devez nous retourner toutes les cartes émises sur ce compte. Toutes les cartes demeurent notre propriété.

Si des débits sont portés à un compte même après qu'une carte a été annulée, vous devez nous payer ces débits, conformément au présent contrat.

Dans l'éventualité où une carte est annulée ou un compte fermé, que ce soit à votre demande ou à notre discrétion, votre compte sera suspendu pour une période maximale de trois **(3)** mois. Pendant ce temps, vous pouvez demander que la carte ou le compte soit rétabli. Nous déciderons, à notre discrétion, si une carte ou un compte sera rétabli et pouvons exiger que vous remplissiez certaines conditions avant d'être admissible au rétablissement. Après qu'un compte est rétabli, sa suspension prend fin et le présent contrat continue d'être en vigueur. Si vous ne nous avez pas encore retourné les cartes annulées, vous pourrez recommencer à les utiliser après le rétablissement, sinon des cartes de remplacement vous seront envoyées. Si le compte n'a pas été rétabli dans les trois **(3)** mois, le contrat prendra fin, mais toutes les obligations, y compris

les obligations de paiement, que vous n'avez pas respectées seront maintenues jusqu'à leur règlement.

Manquement

Si i) vous n'effectuez pas un paiement dû en vertu du présent contrat; ii) un détenteur de carte additionnelle ou vous-même ne vous conformez pas à une disposition du présent contrat ou à toute autre entente que nous avons avec vous; iii) vous fournissez un renseignement trompeur ou erroné sur un formulaire de demande de carte; iv) vous devenez insolvable, faites l'objet d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité, avez soumis une proposition à vos créditeurs ou si une partie ou la totalité de vos biens est placée sous séquestre; v) l'un ou l'autre de vos biens fait l'objet d'une saisie ou d'une ordonnance de saisie-arrêt en vertu d'une procédure judiciaire; vi) vous décédez; ou vii) à notre avis raisonnable vous êtes incapable d'effectuer un paiement ou d'honorer quelque autre obligation en vertu du présent contrat (chacune de ces conditions constituant un **manquement**), nous pouvons a) annuler ou restreindre vos droits en vertu du présent contrat et modifier toute disposition de ce dernier; b) exiger que vous payiez intégralement le solde de votre compte et tous les intérêts exigibles aux taux applicables; c) augmenter le montant du paiement minimum que vous devez effectuer, et ce, jusqu'à avis contraire; d) appliquer tout solde créditeur que vous avez dans un autre compte ou tout montant en dépôt dans notre institution au montant que vous devez en vertu du présent contrat; e) exiger que tous les détenteurs d'une carte additionnelle et vous-même retourniez toutes les cartes et tous les chèques de commodité non utilisés; et f) exercer tout autre droit ou recours légal dont nous pouvons nous prévaloir.

À moins que vous soyez un titulaire de carte résidant au Québec, vous devez payer tous les frais juridiques que nous devons engager pour exercer nos droits et nos recours dans le cadre du présent contrat.

Pour les résidents du Québec seulement :
Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec)
(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article **69** du Règlement général, un état de compte.

Dans les **30** jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut :

a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;

b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles **104** à **110** de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre **P-40.1**) de même que l'article **69** du Règlement général adopté en vertu de cette Loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Alertes électroniques

Nous vous enverrons une alerte électronique par courriel ou par message texte si vous nous avez fourni les coordonnées requises et que le crédit disponible sur votre compte est inférieur à **100 $** ou à tout autre montant prescrit par la loi ou que vous choisissez. Si vous avez fourni à la fois une adresse courriel et un numéro de téléphone cellulaire, nous vous enverrons l'alerte par courriel. Vous pouvez modifier le mode de communication ou le seuil auquel une alerte sera envoyée en nous appelant au numéro indiqué au verso de votre carte ou en modifiant vos préférences dans votre compte en ligne. Si vous vous êtes déjà inscrit pour recevoir une alerte concernant le crédit disponible sur notre service MesAlertes, votre choix de mode de communication privilégié et le seuil auquel une alerte sera envoyée seront conservés. Si vous avez plusieurs produits avec nous et avez fourni les

coordonnées requises pour un seul produit, nous utiliserons ces coordonnées pour vous envoyer les alertes requises, quel que soit le produit visé par l'alerte. Sous réserve des restrictions imposées par la loi, vous pouvez refuser de recevoir des alertes électroniques par écrit en nous envoyant une lettre à ce sujet ou en ligne sur notre site Web.

Détenteurs de carte additionnelle

Vous consentez à ce que nous communiquions certains renseignements sur votre compte, comme il est indiqué ci-dessous, à tout détenteur de carte additionnelle de votre compte. Vous reconnaissez que tout détenteur de carte additionnelle de votre compte peut consulter, obtenir ou recevoir des renseignements sur le compte, y compris ses propres transactions, le solde du compte, le crédit disponible, l'état du compte, les détails concernant le paiement et le solde des primes de fidélisation, le cas échéant. Vous pouvez supprimer l'accès ou l'autorisation dont dispose un détenteur de carte additionnelle.

Lorsque vous nous fournissez des renseignements sur un détenteur de carte additionnelle, vous confirmez que cette personne accepte que nous recueillions, communiquions et utilisions ses renseignements personnels afin qu'elle puisse utiliser le compte. Les détenteurs de carte additionnelle peuvent être autorisés à modifier leurs propres renseignements associés au compte ou à demander une carte de remplacement, mais ils ne peuvent pas nous donner des instructions concernant le compte sans votre consentement exprès. Par exemple, un détenteur de carte additionnelle ne pourrait pas modifier vos renseignements, comme votre adresse, ou demander ou accepter une augmentation de la limite de crédit ou fermer le compte.

Services facultatifs

De temps à autre, nous pouvons vous offrir des services et des avantages facultatifs sans frais additionnels, certains pouvant être fournis par des tierces parties. Ces services sont régis

par des ententes distinctes du présent contrat. Vous reconnaissez que nous n'avons aucune responsabilité à l'égard des services fournis par une tierce partie et que tout différend que vous pouvez avoir avec les fournisseurs de tels services ne réduit nullement votre obligation de payer tout montant dû en vertu du présent contrat. Nous pouvons en tout temps modifier, retirer ou annuler un service facultatif.

Programmes de fidélisation

Dans certains cas, un programme de fidélisation est associé à une carte, parfois sans frais additionnels pour le titulaire. Les principales caractéristiques de chaque programme de fidélisation sont décrites dans un guide des avantages fourni avec la carte. Pour connaître l'ensemble des modalités applicables à un programme de fidélisation en particulier, rendez-vous sur le site web dont l'adresse figure dans le guide des avantages ou communiquez avec notre Service à la clientèle au numéro sans frais indiqué dans le guide.

Les programmes de fidélisation peuvent être annulés ou modifiés conformément à leurs modalités.

Frais

Tous les frais relatifs à votre carte sont indiqués dans le document d'information (y compris, s'il y a lieu, les frais pour un chèque ou un paiement automatique refusé). Nous communiquons avec vous lorsque nous devons ajouter des frais ou modifier le montant de certains frais.

Cession du présent contrat

Nous pouvons céder n'importe lequel de vos comptes et tous nos droits en vertu du présent contrat relativement à chaque compte cédé à toute personne ou entité, sans votre consentement.

Modifications au présent contrat

Nous pouvons modifier les dispositions du présent contrat, y compris les renseignements fournis dans votre document d'information initial, en tout temps,

moyennant un préavis de **30** jours ou un préavis plus long si la loi l'exige. Pour ce faire, nous vous envoyons un avis de modifications par la poste, qui peut être imprimé sur votre relevé, ou par courriel à l'adresse à laquelle nous vous faisons parvenir vos relevés. Il vous incombe d'informer les détenteurs d'une carte additionnelle émise sur votre compte de toute modification apportée au présent contrat. Une modification peut s'appliquer à un débit qui a été effectué avant que vous ne receviez notre préavis, mais toute modification entre en vigueur uniquement à la date indiquée dans le préavis que nous vous faisons parvenir. Si vous résidez au Québec, vous pouvez refuser la modification et résilier le présent contrat sans frais, ni pénalité, ni indemnité de résiliation, en nous envoyant un avis à cet effet au plus tard **30** jours après l'entrée en vigueur de la modification. Si vous choisissez de résilier le contrat, vous demeurerez responsable de toute somme impayée aux termes du présent contrat.

Changement d'adresse

Pour que vous receviez à temps vos relevés et les communications que nous vous faisons parvenir, vous devez nous aviser dans les plus brefs délais de tout changement à votre adresse (notamment à votre adresse courriel si vous recevez vos relevés par voie électronique).

Lois applicables

Les tribunaux de la province ou du territoire du Canada où vous résidez (ou de l'Ontario, si vous résidez à l'extérieur du Canada) ont juridiction exclusive en cas de différend aux termes du présent contrat, et vous acceptez que ces tribunaux appliquent les lois en vigueur dans votre province ou territoire aux fins de règlement de ces différends. Le présent contrat est conclu à Welland, en Ontario.

Non-renonciation

Même si nous acceptons un paiement de votre part, n'exerçons pas un droit ou un recours conféré par le présent contrat ou n'exigeons pas que vous vous conformiez entièrement à vos obligations

en vertu du présent contrat, nous pouvons en tout temps exercer tous nos droits et recours conférés par le présent contrat, à moins que nous y renoncions par écrit.

Divisibilité

Le fait qu'une modalité du présent contrat soit déclarée inexécutoire ne modifie aucunement notre capacité à faire respecter les autres modalités du présent contrat.

Renseignements supplémentaires pour les résidents du Québec

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur* (Québec)
(Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

« **1**) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au commerçant de crédit variable les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre

consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue.

Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés.

Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de **50 $**. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

6) Si le consommateur effectue un paiement

au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les **21** jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les **60** jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.

8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles **103.1**, **122.1**, **123**, **123.1**, **124**, **126**, **126.2**, **126.3**, **127** et **127.1** de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre **P-40.1**) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

Tableau des frais de crédit

Voici des exemples de frais de crédit (arrondis au cent près), en fonction d'un mois de **30** jours, dans l'hypothèse où tous les débits sont des achats portant intérêt aux taux annuels courants indiqués ci-après, où aucun débit n'est inscrit aux termes d'un programme de modalités spéciales de paiement et où aucuns autres frais, paiements ni débits ne s'appliquent :

Taux annuel	Solde moyen			
	100 $	500 $	1 000 $	2 000 $
21,99 %	1,81 $	9,04 $	18,07 $	36,15 $

Protection de vos renseignements personnels

Des renseignements personnels à votre sujet sont recueillis, utilisés et communiqués en conformité avec la politique en matière de protection des renseignements personnels de Canadian Tire (la « **politique** »), notamment, et particulièrement, pour a) traiter votre demande de produit ou fournir un service; b) évaluer votre degré de solvabilité et tenir continuellement à jour votre dossier à cet égard; c) traiter, gérer, analyser et vérifier votre relation avec nous, y compris pour effectuer le recouvrement de toute somme d'argent que vous nous devez; d) vérifier votre identité et protéger les parties contre les erreurs et la fraude; e) assurer la délivrance, le retour ou l'échange de produits, de services, de primes et de programmes; f) déterminer votre intérêt envers des produits, des services, des primes et des programmes et votre admissibilité à ceux-ci et, si cela est approprié, vous les fournir; g) nous conformer aux prescriptions juridiques et aux exigences réglementaires; et h) mieux comprendre vos besoins en matière de produits et de services et vous offrir des renseignements, des primes, des produits et des services pertinents afin de combler ces besoins.

Tel que décrit dans la politique, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tierces parties qui administrent des comptes et aux membres de la famille d'entreprises Canadian Tire dans le cadre de la conception ou de l'élaboration de sondages, de concours, de programmes de commercialisation individuels et de programmes de marketing direct et peuvent être utilisés pour vous offrir et vous vendre d'autres produits et services, notamment par courrier, courriel, télécopieur, téléphone, messagerie texte ou toute autre forme de message électronique. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps si vous ne désirez plus recevoir de communications sur les produits et les services. Il vous suffit de cliquer sur le lien de désabonnement dans nos communications par courriel ou de communiquer avec nous au 1 866 846-5841. Vous comprenez qu'il se peut que votre

nom ne puisse pas être retiré à temps de certaines listes utilisées pour des activités promotionnelles en cours, car nous avons besoin d'un délai raisonnable pour traiter votre demande. Veuillez noter qu'il se peut que nous communiquions avec vous pour des motifs liés à l'administration de votre compte et l'envoi de messages transactionnels et opérationnels même si vous avez retiré votre nom de nos listes de communication à des fins de commercialisation. La politique est mise à jour de temps à autre. Vous pouvez obtenir une copie de la plus récente version de la politique de protection des renseignements personnels en vous rendant à l'adresse www.ctfs.com ou en téléphonant au 1 800 459-6415. Lorsque vos renseignements personnels sont communiqués à un fournisseur de service, celui-ci est tenu de les protéger et de se conformer à notre politique en matière de protection des renseignements personnels. Toutefois, certains fournisseurs peuvent être situés à l'extérieur du Canada et être tenus de communiquer des renseignements personnels en vertu des lois de leur territoire.

Processus de dépôt et de traitement des plaintes

Processus de dépôt et de traitement des plaintes de Banque Canadian Tire

La Banque Canadian Tire demeure résolue à fidéliser sa clientèle en lui offrant un service de qualité supérieure. À cet effet, elle invite toute personne qui désire exprimer une préoccupation ou formuler une plainte à communiquer avec elle en suivant le processus de dépôt et de traitement des plaintes.

Étape 1 –Service à la clientèle

La Banque Canadian Tire vous demande de communiquer d'abord avec son Service à la clientèle pour tenter de régler le différend. Nos préposés du Service à la clientèle tenteront de répondre à votre préoccupation à l'étape 1 et, si cela s'avère nécessaire, ils demanderont l'aide d'un cadre supérieur ou d'un chef de service pour régler votre plainte.

Si votre plainte porte sur un produit de dépôt ou d'épargne libre d'impôt, appelez-nous au

1 866 681-2837.

Si votre plainte porte plutôt sur un produit de carte de crédit ou un autre problème, composez le 1 800 459-6415.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

Banque Canadian Tire
C.P. 12000
Succursale Main
Welland (Ontario) L3B 6C7

À tout moment au cours de l'étape 1, vous pouvez demander à ce que votre préoccupation soit traitée par l'équipe chargée du règlement des plaintes de la Banque Canadian Tire. Si le différend n'est pas réglé à l'étape 1 dans les 14 jours, cette équipe s'en occupera automatiquement.

Étape 2 – Équipe chargée du règlement des plaintes

Si votre plainte n'est pas réglée d'une manière satisfaisante à l'étape 1, vous pouvez demander à ce qu'elle soit transmise à l'équipe chargée du règlement des plaintes. L'équipe chargée du règlement des plaintes fera tout son possible pour régler le différend et vous tenir au courant du statut de votre plainte.

Pour transmettre une plainte concernant un produit de dépôt ou d'épargne libre d'impôt, composez le 1 866 681 2837 et demandez à ce que le différend soit porté à l'attention de l'équipe chargée du règlement des plaintes.

Pour transmettre une plainte concernant un produit de carte de crédit ou un autre problème, composez le 1 800 459-6415 et demandez à ce que le différend soit porté à l'attention de l'équipe chargée du règlement des plaintes.

Vous pouvez également nous écrire à :

Banque Canadian Tire
Attention : Équipe chargée du règlement des plaintes
C.P. 12000
Succursale Main

Welland (Ontario) L3B 6C7

Étape 3 – Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction après avoir suivi les étapes précédentes ou si 56 jours se sont écoulés depuis la réception de votre plainte, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI). L'OSBI est un service de règlement des différends indépendant, confidentiel et gratuit offert aux consommateurs qui n'ont pas réussi à régler leur plainte auprès de leur institution financière.

Vous pouvez communiquer avec l'OBSI de plusieurs façons :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20, rue Queen Ouest
Bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone : 1 888 451-4519 / 416 287-2877
Télécopieur : 1 888 422-2865
Téléscripteur (ATS) : 1 844 358-3442
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : obsi.ca

Autres options de recours

Si vous avez une plainte ou une préoccupation concernant les politiques en matière de protection des renseignements personnels de Canadian Tire, vous pouvez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels de Canadian Tire à l'adresse suivante :

Chef de la protection des renseignements personnels
a/s La Société Canadian Tire Limitée
2180, rue Yonge
C.P. 770
Succursale K
Toronto (Ontario) M4P 2V8
Courriel : privacyoffice@cantire.com

Si votre plainte ou votre préoccupation porte plutôt sur la conformité de la Banque Canadian Tire aux mesures de protection des consommateurs de

produits et services financiers qui s'appliquent aux institutions financières sous réglementation fédérale, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-3222

Veuillez visiter le site www.fcac-acfc.gc.ca pour de plus amples renseignements sur l'ACFC.

MD/MC Sauf indication contraire, toutes les marques de commerce sont la propriété de La Société Canadian Tire Limitée et sont utilisées sous licence.

50430028 • CMA-FRE0324 • 6356