

# Les questions juridiques.

**Entente avec le titulaire  
de la carte Mastercard<sup>MD</sup>  
*Services financiers le  
Choix du Président***



**FINANCE**

## **Entente avec le titulaire de carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président**

Merci d'avoir choisi la carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président. Votre carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président est une carte qui ne comporte aucuns frais annuels. Vous obtenez, sans frais, une garantie prolongée et une assurance-achats. DE PLUS, pour chaque dollar que vous dépensez à l'aide de cette carte, où que ce soit, vous recevez des points PC Optimum<sup>MC</sup>. Pour en savoir plus sur la façon d'obtenir des points et de les utiliser, veuillez consulter le guide des avantages.

Avant d'utiliser votre carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président pour la première fois, assurez-vous de lire l'entente avec le titulaire de carte, un document important et utile qui décrit en détail les modalités régissant votre compte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président. L'entente avec le titulaire de carte décrit les responsabilités d'un titulaire de carte et explique le fonctionnement de votre carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président, notamment la façon dont l'intérêt est calculé et la façon dont vos versements sont affectés. Elle décrit aussi en détail ce que vous devez faire si vous croyez qu'il y a une erreur sur votre relevé ou si votre carte est perdue ou volée.

Nous vous recommandons de lire l'entente avec le titulaire de carte attentivement, car l'utilisation de votre carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président constitue une acceptation de toutes les modalités s'y rattachant. Vous devriez aussi lire la Politique relative au respect de la vie privée de Loblaw qui se trouve dans votre trousse de bienvenue. Celle-ci décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels. Veuillez conserver ce document dans un endroit sûr afin de pouvoir les consulter à l'avenir. Si vous avez des questions, veuillez contacter un représentant du service à la clientèle au 1 866 246 7262.

## 1. Introduction

### 1.1 De quoi s'agit-il?

Le présent document constitue votre entente avec le titulaire de carte. Cette entente remplace toute autre entente avec le titulaire de carte que nous pouvons vous avoir fournie antérieurement. Elle énonce les conditions qui régissent votre compte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président. **Votre utilisation de votre compte signifie que vous acceptez toutes les conditions énoncées dans la présente entente.**

### 1.2 Portée

D'autres conditions relatives à votre compte sont énoncées dans les documents suivants :

- Votre demande d'adhésion,
- Le sommaire des renseignements remis avec votre carte,
- La déclaration au titulaire de carte remise avec votre carte,
- Les avis ou documents contenant des renseignements supplémentaires que nous pouvons vous fournir.

Les documents susmentionnés, de même que les conditions contenues dans le présent document, constituent votre entente avec le titulaire de carte. En cas d'incompatibilité entre l'un ou l'autre des documents susmentionnés et les conditions du présent document, la dernière version de ces conditions s'applique. L'entente avec le titulaire de carte régit votre compte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président et les cartes, chèques pratiques ou autres instruments, appareils ou technologies émis ou remis relativement au compte à tout moment.

### 1.3 Pourquoi est-ce important?

Le présent document est important parce qu'il énonce vos droits et responsabilités en tant que titulaire de carte. Vous pouvez en lisant apprendre le fonctionnement de votre carte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers le Choix du Président, notamment la façon dont l'intérêt est calculé et la façon dont vos versements sont affectés. Il vous explique aussi la marche à suivre si vous croyez qu'il y a une erreur sur votre relevé ou si votre carte est perdue ou volée. Vous pouvez ainsi gagner du temps, sauver de l'argent et protéger vos renseignements et votre cote de solvabilité.

### 1.4 Modifications

Nous pouvons modifier chacune des dispositions de la présente entente avec le titulaire de carte (y compris tout document susmentionné à la clause 1.2) à tout moment. Un avis de modification vous sera fourni, conformément à la législation applicable, à la plus récente adresse de courriel ou adresse postale que nous avons à votre égard. L'utilisation de votre compte après l'entrée en vigueur d'une modification signifie votre acceptation de la modification. Des modifications peuvent notamment être apportées aux taux d'intérêt et aux frais, au fonctionnement de votre compte ou aux caractéristiques qui peuvent y être incluses ou ajoutées ou en être retirées. Une modification peut s'appliquer aussi bien au solde impayé de votre compte qu'à toutes les nouvelles opérations.

### 1.5 Que devez-vous faire?

Lire attentivement la présente entente avec le titulaire de carte, y compris les documents énumérés à la clause 1.2, et vous assurer d'en bien comprendre les incidences pour vous. Si vous avez quelque question, veuillez communiquer avec un représentant du service à la clientèle au numéro indiqué au verso de votre carte.

Vous devriez aussi lire la politique relative au respect de la vie privée de Loblaw, fournie avec votre nouvelle carte ou à l'adresse <https://www.loblaw.ca/fr/privacy>. Elle décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels. Veuillez conserver ces documents en lieu sûr pour consultation future.

## 2. Lire et comprendre le présent document

Comme vous le constaterez ci-après, nous avons tenté de simplifier la lecture et la compréhension du présent document.

## 2.1 Organisation

Afin de simplifier les choses, l'information est présentée dans l'ordre où vous l'utiliserez. Nous commençons par la manière d'établir et d'utiliser votre compte, puis passons à la compréhension de vos relevés et à la façon de faire vos paiements et à la marche à suivre si vous croyez avoir découvert une erreur ou inexactitude. Les titres et sous-titres vous aident à trouver plus facilement l'information que vous recherchez.

## 2.2 Définitions

Par souci de clarté seulement, les définitions importantes qui suivent s'appliquent à la présente entente avec le titulaire de carte. Les mots « vous », « votre », « nous », « nos » et « notre » s'entendent toujours au sens décrit ci-après.

### Carte

« carte » : Les cartes en plastique ou chèques pratiques émis ou autres instruments, appareils ou technologies émis, remis ou fournis par la Banque le Choix du Président relativement au compte, y compris les renouvellements ou remplacements de ces cartes en plastique, chèques pratiques, instruments, appareils ou technologies.

### Chèque pratique

« chèque pratique » : En général, un chèque papier que nous pouvons, avec votre consentement, vous émettre sur votre compte et que vous pouvez utiliser pour payer des biens ou des services pour lesquels le paiement par carte de crédit n'est pas accepté. Nous traitons le paiement par chèque pratique comme une avance de fonds et l'intérêt est porté au débit de votre compte à partir de la date à laquelle l'opération y est inscrite.

### Compte

« compte » : Un compte Mastercard<sup>MD</sup> *Services financiers le Choix du Président*, y compris, le cas échéant, les cartes, chèques pratiques ou autres instruments, appareils ou technologies émis ou remis relativement au compte.

### En règle

« en règle » : L'observation de l'ensemble des conditions de l'entente avec le titulaire de carte.

### Entente avec le titulaire de carte

« entente avec le titulaire de carte » : Les conditions du présent document et des documents énumérés à la clause 1.2, en leur version modifiée, le cas échéant.

### Facturé

« facturé » : L'inscription de la transaction sur un relevé.

### Frais

« frais » : Les frais applicables à votre compte décrits dans votre demande d'adhésion, dans le sommaire des renseignements et dans les autres documents d'information ou avis que nous pouvons vous fournir.

### NIP

« NIP » : Le numéro d'identification personnel. Il s'agit du code utilisé pour autoriser des opérations au moyen d'une carte de crédit à puce.

### Nous, nos et notre

« nous », « nos » et « notre » : La Banque le Choix du Président, émettrice de la carte Mastercard<sup>MD</sup> *Services financiers le Choix du Président*.

### Opération portant intérêt

« opération portant intérêt » : Toute opération sur votre compte à laquelle s'applique de l'intérêt. Différents taux d'intérêt peuvent s'appliquer aux différents types d'opérations.

### Opérations assimilables à des transactions en espèces

« opérations assimilables à des transactions en espèces » : Certaines opérations portées à votre compte dont le commerçant nous a informé qu'elles étaient assimilables à une transaction en espèces et à l'égard desquelles s'appliquent les frais pour les « opérations assimilables à des transactions en espèces ». Ces frais et les types d'opérations auxquels ils peuvent s'appliquer sont décrits dans le sommaire des renseignements ou dans les autres avis que nous pouvons vous fournir. Actuellement, ces opérations comprennent, notamment : les virements télégraphiques, les mandats, les chèques de voyage, ainsi que le jeu et les achats de billets de loterie et de jetons de casino autorisés.

### **Période de relevé**

« période de relevé » : La période de facturation ou le nombre de jours visés par votre relevé.

### **Prime**

« prime » : Les frais mensuels de l'assurance facultative portés au débit de votre compte.

### **Solde de crédit**

« solde de crédit » : Les paiements ou crédits portés à votre compte qui excèdent le montant dû sur votre compte.

### **Sommaire des renseignements**

« sommaire des renseignements » : L'encadré d'information intitulé « Sommaire des renseignements sur le compte Mastercard<sup>MD</sup> Services financiers Le Choix du Président » remis avec votre carte. Il contient de l'information importante concernant votre compte. Cette information peut être modifiée moyennant un avis à votre intention, et les mentions dans les présentes conditions à l'information contenue dans le sommaire des renseignements renvoient à l'information contenue dans la version courante du sommaire des renseignements.

### **Taux de majoration pour la conversion de devises**

« taux de majoration pour la conversion de devises » : Pour les opérations en devises étrangères, un pourcentage du montant de l'opération qui est demandé pour des achats et des avances de fonds et déduit des remboursements et des crédits. Ce pourcentage est décrit dans votre demande d'adhésion, dans le sommaire des renseignements et dans les autres documents d'information ou avis que nous pouvons vous fournir.

### **Titulaire de carte**

« titulaire de carte » : Le titulaire de carte principal et les utilisateurs autorisés du compte.

### **Titulaire de carte principal**

« titulaire de carte principal » : La personne au nom de laquelle le compte est établi et qui en est responsable.

### **Transfert de solde**

« transfert de solde » : Le paiement au moyen de votre compte du solde impayé d'un compte de carte de crédit que vous détenez auprès d'une autre institution financière.

### **Utilisateur autorisé**

« utilisateur autorisé » : Une personne au nom de laquelle une carte du compte a été émise à la demande du titulaire de carte principal.

### **Vous et votre**

« vous » et « votre » : Le titulaire de carte principal.

## **3. Votre entente avec nous**

### **3.1 Vous comprenez les conditions de la présente entente avec le titulaire de carte**

Votre utilisation de votre compte confirme votre compréhension, votre acceptation et votre approbation des conditions de la présente entente avec le titulaire de carte, et votre reconnaissance que nous pouvons les modifier. Votre utilisation de votre compte confirme également votre compréhension et votre acceptation des conditions du programme de fidélisation applicable à votre compte. Les conditions de votre programme de fidélisation applicable sont énoncées dans une entente distincte. On peut obtenir la version courante des conditions du programme de fidélisation sur le site [pcfinancial.ca](http://pcfinancial.ca) à l'onglet « Notes légales » ou au numéro indiqué au verso de votre carte.

### **3.2 À titre de titulaire de carte principal vous êtes responsable**

À titre de titulaire de carte principal, vous êtes seul responsable aux termes de la présente entente avec le titulaire de carte. Autrement dit, vous êtes tenu de payer tous les montants dus dans votre compte, y compris les montants portés au débit du compte par des utilisateurs autorisés, et de vous conformer à la présente entente avec le titulaire de carte. D'un point de vue juridique, vous et vos représentants légaux et personnels, et vos et leurs successeurs et ayants droit êtes liés par

la présente entente avec le titulaire de carte. Il vous incombe aussi de veiller à ce que les utilisateurs autorisés de votre compte, le cas échéant, comprennent la présente entente avec le titulaire de carte et la politique relative au respect de la vie privée de Loblaw (se reporter à la clause 18.1 pour de plus amples renseignements) et les conditions du programme de fidélisation. Vous devez veiller à ce qu'ils sachent que ces documents s'appliquent à eux et à ce qu'ils utilisent le compte conformément à la présente entente avec le titulaire de carte.

### **3.3 Les utilisateurs autorisés ont des droits et des obligations**

Des utilisateurs autorisés peuvent être autorisés à modifier leurs propres renseignements dans le compte ou à demander une carte de remplacement; ils ne sont toutefois pas autorisés à nous donner des directives concernant le compte. Les utilisateurs autorisés ne pourraient pas, par exemple, modifier les renseignements vous concernant comme votre adresse, ni demander une augmentation ou consentir à une augmentation de la limite de crédit, ni fermer le compte. Nous pouvons toutefois fournir des renseignements concernant le compte aux utilisateurs autorisés comme il est décrit à la clause 18.1.2.

## **4. Utilisation de votre compte**

**Lorsque vous utilisez votre compte, nous vous prêtons de l'argent et, par conséquent, nous avons certains droits et vous avez certaines responsabilités.** Dès que vous recevez votre trousse de bienvenue, vous devez signer toute plage de signature sur toute carte à votre nom et veiller à ce que les utilisateurs autorisés du compte signent leurs cartes. Si un titulaire de carte du compte donne le numéro de la carte pour payer des biens ou des services sans présenter la carte (p. ex., dans le cas d'un achat par téléphone, par la poste ou en ligne) ou sans apposer sa signature ni fournir un NIP ou un mot de passe, les effets juridiques sont les mêmes que si la carte avait été présentée et la facture, signée, ou un NIP ou un mot de passe, fourni. Vous pourriez être tenu de fournir des renseignements supplémentaires pour effectuer certaines opérations en ligne. Nous ne pouvons faire opposition aux chèques pratiques ni à tout autre débit porté à votre compte qui semble avoir été autorisé.

### **4.1 Nos droits**

Nous pouvons choisir de ne pas autoriser une opération à tout moment et pour quelque motif que ce soit. Nous pouvons aussi demander des renseignements supplémentaires pour évaluer une demande d'opération ou évaluer et ajuster le taux d'intérêt, la limite de crédit ou les autres caractéristiques de votre compte. Si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre compte, nous pouvons en bloquer l'utilisation sans vous donner de préavis. Vous devrez alors communiquer avec nous pour pouvoir réutiliser votre compte. Nous pouvons suspendre, annuler ou fermer votre compte à tout moment pour quelque motif que ce soit sans avis. Nous ne saurions être tenus responsables de quelque dommage lié à votre compte, y compris, notamment quelque dommage particulier, spécial, indirect ou consécutif, qu'il soit ou non prévisible, notamment un refus d'honorer votre carte ou d'accepter un chèque pratique ou une impossibilité d'utiliser votre compte. Nous pouvons parfois envoyer une carte de renouvellement ou de remplacement à un titulaire de carte du compte, sans votre consentement ni avis. Nous pouvons aussi décider de ne pas renouveler ou remplacer une carte pour quelque motif. Nous pouvons limiter le nombre d'utilisateurs autorisés par compte. Nous pouvons, à notre seule appréciation, refuser d'envoyer par la poste certains documents, éléments ou articles comme des cartes, à une adresse à l'extérieur du Canada. Notre omission d'exercer l'un de nos droits ne signifie pas que nous ne pouvons exercer ou n'exercerons pas ces droits à une autre occasion.

### **4.2 Vos responsabilités**

Vous promettez de nous payer tous les montants portés à votre compte. Vous y êtes tenu même si ces montants dus ont été engagés avant que vous n'activiez votre compte ou après l'expiration d'une carte ou après la fermeture ou la suspension de votre compte. Vous êtes responsable de tous les frais, qu'ils aient été engagés par vous, un utilisateur autorisé ou une autre personne que vous ou un utilisateur autorisé avez autorisée à utiliser le compte. Il vous revient de garder votre compte en règle.

#### **4.2.1 Vous paierez à temps**

Vous convenez de payer au moins le paiement minimum au plus tard à la date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé chaque mois.

#### **4.2.2 Vous veillerez à ce que votre compte soit utilisé adéquatement**

Le compte est à votre usage personnel et vous convenez donc de ne pas l'utiliser en tant que compte commercial ou d'affaires. Vous veillerez à ce que vous ou tout utilisateur autorisé du compte n'utilisiez pas le compte à des fins illégales, notamment l'achat de biens ou de services interdits par la législation. Vous veillerez aussi à ce qu'il ne soit pas utilisé à des fins que nous interdisons actuellement, notamment aux fins suivantes :

- autoriser des non-titulaires de carte à utiliser le compte,
- obtenir un remboursement pour des biens ou des services achetés au moyen du compte de toute autre manière que par l'obtention d'un crédit au compte,
- utiliser le compte alors que vous êtes en faillite ou insolvable ou susceptible de ne pas être en mesure d'effectuer votre paiement minimal dans les délais.

#### **4.2.3 Vous protégerez le compte**

Vous devez veiller à ce que vous et vos utilisateurs autorisés gardiez secrets les NIP ou mots de passe liés à votre compte (notamment les mots de passe et codes d'accès permettant d'accéder à votre compte en ligne ou d'effectuer des opérations en ligne). Vous et vos utilisateurs autorisés devez VOUS ABSTENIR :

- d'inscrire les NIP ou mots de passe sur les cartes ou les relevés de votre compte,
- de les garder par écrit, notamment dans un portefeuille ou à la maison,
- d'inscrire votre numéro de carte et NIP ou mots de passe ensemble dans un même document,
- de les garder sur un support électronique,
- de les divulguer à quiconque, y compris à une personne de notre centre d'appels ou à un tiers, ou en réponse à un courriel, que ce soit intentionnellement ou par accident.

**Si vous ou vos utilisateurs autorisés ne protégez pas adéquatement les NIP ou mots de passe liés à votre compte, vous pouvez être tenu responsable des opérations non autorisées portées à votre compte.**

#### **4.2.4 Vous éviterez les soldes de crédit**

Vous ne permettrez aucun solde de crédit sur votre compte, sauf dans le cas d'une correction ou d'un remboursement de biens ou services achetés portés au compte. Les soldes de crédit sur votre compte ne produisent pas d'intérêts et ne sont pas assurés par la Société d'assurance dépôts du Canada (SADC). Nous pouvons prendre des mesures raisonnables pour réduire ou supprimer votre solde de crédit. Nous ne saurions être tenus responsables si, pour quelque motif, vous ne pouvez avoir accès à un solde de crédit sur votre compte.

#### **4.2.5 Vous garderez à jour les renseignements que vous nous avez fournis**

Vous devez nous aviser sans délai de tout changement concernant vos renseignements personnels, y compris, notamment un changement concernant vos nom et prénom officiels, emploi, poste ou occupation, numéro de téléphone, adresse domiciliaire et adresse postale si elle est différente de votre adresse domiciliaire, ou concernant ceux de vos utilisateurs autorisés. Si votre adresse postale est une route rurale ou une case postale, vous devez aussi nous fournir votre adresse municipale actuelle. Si vous avez choisi de recevoir par voie électronique les notifications et avis concernant vos relevés et toute autre correspondance connexe par courriel, vous devez aussi nous aviser de tout changement de votre adresse de courriel. Vous devez aussi nous aviser de tout changement concernant vos coordonnées. Nous pouvons vous demander de confirmer ou de mettre à jour vos renseignements personnels à tout moment, et vous devez répondre à cette demande. Vous demeurez responsable même si nous ne pouvons vous joindre. Si nous vous envoyons un relevé ou un avis et qu'il nous est renvoyé pour cause

d'adresse erronée, nous pouvons suspendre l'utilisation du compte et cesser de vous envoyer d'autres relevés ou avis jusqu'à ce que vous nous fassiez parvenir une adresse valide ou une nouvelle adresse, et suspendre l'utilisation du compte jusqu'à ce que nous recevions de l'information à jour. Vous êtes tenu de payer tous les montants dus sur votre compte même si vous ne recevez pas de relevés en raison d'une adresse, notamment de courriel, erronée.

## **5. Utilisation non autorisée de votre compte / cartes perdues ou volées**

Dans le cas d'une utilisation non autorisée de votre compte, votre responsabilité peut être limitée.

### **5.1 Nous aviser sans délai**

Sauf avis contraire de votre part, nous considérerons que vous avez autorisé toutes les opérations portées à votre compte. Vous devez nous informer sans délai de quelque perte, vol ou utilisation non autorisée réel ou soupçonné d'une carte, d'un NIP ou d'un mot de passe ou de toute autre utilisation non autorisée de votre compte. Communiquez avec nous au numéro sans frais 1 866 246 7262 (ou à frais virés au 647 426 1343 si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis). Nous pouvons prendre toutes les mesures que nous estimons nécessaires pour récupérer la carte visée, et aussi déclarer la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée aux autorités compétentes.

### **5.2 Si vous prenez les mesures nécessaires, vous ne serez pas tenu responsable des opérations non autorisées**

Vous ne serez pas tenu responsable d'une opération non autorisée au moyen de votre compte, dans la mesure où :

- votre compte est en règle,
- vous avez pris des précautions raisonnables pour protéger vos cartes, NIP, mots de passe et renseignements relatifs à votre compte (conformément à la clause 4.2.3 ci-dessus),
- vous n'avez pas signalé deux activités non autorisées ou plus au cours des douze derniers mois,
- aucun titulaire de carte ne tire profit de l'opération,
- vous nous avez signalé l'opération non autorisée aussitôt que vous en avez pris connaissance, et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la date du relevé sur lequel paraît l'opération pour la première fois, et
- vous collaborez sans réserve à notre enquête.

Même si vous ne remplissez pas tous ces critères, si une opération non autorisée a été effectuée au moyen d'une carte en plastique volée ou perdue liée à votre compte sans votre NIP, vous ne serez au total responsable que de la première tranche de 50 \$ des opérations effectuées entre le moment de la perte ou du vol et le moment où vous nous en avez avisé. Toutefois, si l'opération non autorisée a été effectuée à un guichet automatique au moyen de votre NIP, vous en êtes alors responsable et devez payer le montant intégral qui a été porté à votre compte. Vous ne serez pas tenu responsable des opérations non autorisées effectuées au moyen d'une carte en plastique liée à votre compte après que vous nous ayez avisé de la perte ou du vol de la carte en plastique.

## **6. Protégez l'accès au compte**

### **6.1 Établir et modifier un NIP**

Lorsque vous activez votre nouveau compte, vous et les utilisateurs autorisés devez établir un NIP. Au moment de l'établissement ou de la modification de votre NIP, vous et les utilisateurs autorisés ne devez pas choisir un NIP qui est facilement identifiable, comme une date de naissance, un numéro de téléphone ou un NIP que vous utilisez pour d'autres comptes. Le NIP que vous choisissez doit aussi être conforme à nos directives d'établissement ou de modification de votre NIP. Si vous avez oublié votre NIP ou si vous devez établir un nouveau NIP ou souhaitez modifier votre NIP, vous pouvez le faire en communiquant avec nous au numéro de téléphone indiqué au verso de votre carte.



## 6.2 Établir un accès en ligne

À titre de titulaire de carte principal, nous vous recommandons de vous inscrire à l'accès en ligne à votre compte. Vous pourrez ainsi suivre les mouvements dans votre compte en temps utile et y apporter des modifications et des mises à jour. Pour de plus amples renseignements sur la manière de s'inscrire, visitez notre site Web à l'adresse pcfinancial.ca. Vos utilisateurs autorisés peuvent aussi établir un accès en ligne, suivre les mouvements dans le compte et gérer leurs renseignements comme il est plus amplement décrit à la clause 18.1.2 de la présente entente avec le titulaire de carte.

## 7. Types d'opérations

Les différents types d'opérations sont traités différemment. Les principaux types d'opérations qui figureront sur votre compte sont les achats, les avances de fonds, l'intérêt et les frais.

### 7.1 Achats

Les achats comprennent tous les biens et services achetés portés à votre compte, y compris, les opérations assimilables à des transactions en espèces et les taux de majoration pour la conversion de devises applicables (si vous faites des achats en devises étrangères), et les primes de l'assurance facultative de votre compte.

### 7.2 Avances de fonds

Les avances de fonds sont des opérations par lesquelles nous vous avançons des fonds qui sont portés à votre compte. Ces opérations comprennent, notamment :

- l'obtention de fonds à un guichet automatique qui accepte Mastercard<sup>MD</sup>,
- l'obtention de fonds en personne à un comptoir d'un établissement émetteur de cartes Mastercard<sup>MD</sup>,
- l'utilisation d'un chèque pratique,
- l'exécution d'un transfert de solde,
- les taux de majoration pour la conversion de devises applicables (si vous obtenez une avance de fonds en devises étrangères).

#### 7.2.1 Conditions relatives aux avances de fonds

Les conditions suivantes s'appliquent aux avances de fonds :

- Nous pouvons limiter le nombre et le montant des avances de fonds et les refuser pour quelque motif que ce soit, y compris, notamment au motif que l'avance de fonds dépasse la limite que nous avons fixée pour les avances de fonds sur votre compte ou au motif que votre compte n'est pas en règle.
- Toutes les avances de fonds seront effectuées dans l'ordre selon lequel nous les traitons (qui n'est pas nécessairement l'ordre dans lequel nous les recevons).
- Une offre d'avance de fonds et la déclaration au titulaire de la carte peuvent aussi être assorties de conditions additionnelles.
- Sauf indication contraire, les achats effectués au moyen d'avances de fonds (notamment lorsque vous payez un commerçant au moyen d'un chèque pratique) ne sont pas admissibles à notre processus de règlement des différends, ni ne sont couverts par la garantie prolongée ou l'assurance-achats, ni ne donnent droit à des points de fidélisation.

### 7.3 Intérêt

Différents taux d'intérêt peuvent s'appliquer aux différents types d'opérations. Les taux applicables à votre compte, sauf les taux d'intérêt promotionnels, sont indiqués dans le sommaire des renseignements. Les taux les plus récents sont aussi indiqués sur chaque relevé de votre compte. Nous pouvons modifier les taux d'intérêt applicables à votre compte à tout moment et pour quelque motif que ce soit. Dans chaque cas, nous vous donnerons l'avis de modification requis, à moins que votre compte ne soit plus en règle, auquel cas les taux d'intérêt pour les paiements en retard s'appliqueront à votre compte tel que décrit à la clause 16.

### 7.4 Frais

Tous les frais portés à votre compte, y compris les frais d'avances de fonds et d'opérations assimilables à des transactions en espèces, sont traités de la même manière que des achats.

## 7.5 Offres promotionnelles

Vous pourriez de temps à autre être admissible à certaines offres promotionnelles. Lorsque vous participez à une offre promotionnelle, vous devez en respecter les conditions additionnelles, lesquelles font aussi partie de la présente entente avec le titulaire de carte.

### 7.5.1 Opérations promotionnelles

Lorsqu'une offre de taux d'intérêt promotionnel s'applique à une opération en particulier, on parle alors d'une « opération promotionnelle ». Le taux d'intérêt qui s'applique aux opérations promotionnelles (un « taux d'intérêt promotionnel ») est en général inférieur aux taux d'intérêt applicables aux achats et aux avances de fonds, mais pour un temps limité.

Le taux d'intérêt promotionnel cesse de s'appliquer à la première des éventualités suivantes :

- l'expiration de la durée de l'offre promotionnelle,
- vous ne respectez pas ou ne respectez plus toutes les conditions énoncées dans l'offre promotionnelle,
- votre compte n'est pas en règle (se reporter à la clause 16 pour de plus amples renseignements).

Lorsque le taux d'intérêt promotionnel ne s'applique plus, le taux d'intérêt en vigueur applicable aux avances de fonds ou aux achats, selon le cas, s'applique aux opérations promotionnelles impayées. Si votre compte n'est pas en règle, le taux d'intérêt pour les paiements en retard s'appliquera.

## 8. Opérations par paiements automatiques

Vous pouvez, pour des raisons pratiques qui vous sont propres, autoriser au préalable des commerçants à porter automatiquement des achats à votre compte, généralement sur une base périodique.

### 8.1 Vous êtes responsable de toutes les opérations par paiements automatiques

Vous êtes responsable de toutes les opérations par paiements automatiques portées à votre compte, même celles qui peuvent avoir été portées à votre compte après une demande de fermeture de votre compte ou une demande au commerçant de cesser de porter ces opérations par paiements automatiques à votre compte.

### 8.2 Vous devez aviser les commerçants des changements concernant votre compte

Lorsqu'un nouveau numéro de carte ou une nouvelle date d'expiration vous est fourni ou est fourni à un utilisateur autorisé du compte, vous devez en aviser les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des opérations par paiements automatiques.

### 8.3 Certains commerçants peuvent être automatiquement avisés des changements concernant votre compte

Certains commerçants peuvent s'inscrire auprès de Mastercard Worldwide Inc. pour recevoir des mises à jour automatiques concernant votre compte, notamment un changement de numéro de carte, de date d'expiration et d'état de votre compte. À moins que vous ne choisissiez de ne pas participer à ce programme en nous appelant au numéro indiqué au verso de votre carte, ces commerçants recevront ces mises à jour. Puisque les commerçants ne s'inscriront pas tous auprès de Mastercard Worldwide Inc. pour recevoir ce service, vous êtes tout de même tenu d'aviser les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des opérations par paiements automatiques de tout changement concernant votre compte.

## 9. Opérations en devises

### 9.1 Comment nous convertissons les opérations en devises

Si vous effectuez ou retournez des achats, obtenez des avances de fonds ou recevez une note de crédit ou un remboursement dans une autre devise que le dollar canadien, le montant de l'opération sera alors converti en dollars canadiens avant d'être porté à votre compte. Les crédits en devises portés à votre compte seront aussi convertis en dollars canadiens. Chaque conversion en dollars canadiens sera effectuée aux taux de change établis par Mastercard International Incorporated en

vigueur à la date à laquelle nous traitons l'opération. Le taux de change peut être différent du taux en vigueur à la date de l'opération. Pour les opérations effectuées dans certaines devises, la devise sera d'abord convertie en dollars américains, puis en dollars canadiens.

## **9.2 Taux de majoration pour la conversion de devises applicable aux opérations en devises**

Lorsqu'une opération en devises est portée à votre compte, un taux de majoration pour la conversion de devises s'appliquera, soit un pourcentage du montant de l'opération qui est demandé pour des achats et des avances de fonds et déduit des remboursements et des crédits. Le taux de majoration pour la conversion de devises est indiqué dans votre sommaire des renseignements. Le taux de change de Mastercard et le taux de majoration pour la conversion de devises sont inclus dans le taux de conversion et dans le montant de l'opération en dollars canadiens figurant sur votre relevé, et reçoivent à tous égards le même traitement que le type d'opération visé (un achat ou une avance de fonds).

## **9.3 Remboursements et crédits en devises**

Le taux de majoration pour la conversion de devises ne vous est pas remboursé si vous recevez un remboursement ou un crédit en devises. Le montant d'un achat et d'un remboursement correspondant peuvent être différents en raison du taux de majoration pour la conversion de devises et des variations des taux de change entre la date à laquelle nous traitons l'opération d'achat et la date à laquelle nous traitons l'opération de remboursement. Le montant d'un achat peut en général être supérieur à celui de son remboursement correspondant en raison de ces facteurs. Si le montant d'un remboursement ou d'un crédit est inférieur au montant de l'opération originale, vous êtes responsable de la différence.

## **10. Votre limite de crédit**

Votre limite de crédit est le montant maximum que vous pouvez porter à votre compte. Il vous est communiqué dans la déclaration au titulaire de la carte et sur chaque relevé. Nous pouvons fixer une limite de crédit distincte pour différents types d'opérations, notamment une limite pour les achats, une limite pour les avances de fonds et une autre limite pour les transferts de solde.

### **10.1 Ne dépassez pas votre limite**

Ne laissez pas le solde impayé des opérations dans votre compte dépasser votre limite de crédit. Votre limite de crédit disponible diminue en fonction des montants portés à votre compte. Nous nous réservons le droit de ne pas autoriser quelque utilisation de votre compte qui entraînerait un dépassement de votre limite de crédit. Toutefois, si nous permettons un dépassement de votre limite de crédit (notamment dans le cas où un commerçant retient un montant comme il est décrit à la clause 10.2), votre limite de crédit n'en est pas pour autant augmentée. Vous demeurez responsable du montant excédentaire et devez le rembourser sans délai. Chaque fois que vous dépassez la limite de crédit de votre compte à la date de votre relevé, des frais de dépassement indiqués dans le sommaire des renseignements peuvent vous être imputés.

### **10.2 Les retenues de commerçants ont une incidence sur votre crédit disponible**

Des commerçants peuvent demander une autorisation préalable dans le cas de certaines opérations, comme des réservations d'hôtel ou de voiture de location, et les « retenues » qui en découlent réduisent votre crédit disponible. Toutefois, si nous autorisons des retenues et que vous dépassez votre limite de crédit uniquement en raison de ces retenues portées à votre compte, nous ne considérerons pas que vous avez dépassé votre limite de crédit au regard d'un compte en règle et les frais de dépassement ne seront pas portés à votre compte.

### **10.3 Aucune opération ne peut dépasser votre limite de crédit**

Le montant d'une opération (notamment le montant d'un achat ou d'un chèque pratique) ne peut dépasser votre limite de crédit, même si vous avez accumulé un solde de crédit dans votre compte.

## **10.4 Vous pouvez demander une modification de votre limite**

Vous pouvez nous demander d'augmenter ou de réduire votre limite de crédit en ligne en accédant à votre compte inscrit à l'adresse pcfinancial.ca ou par téléphone au numéro sans frais indiqué au verso de votre carte. Nous pouvons refuser de réduire votre limite de crédit si la nouvelle limite est inférieure au solde de votre compte en plus des autorisations valides au moment de votre demande. Les augmentations de limite de crédit doivent être approuvées, et nous pouvons refuser de vous l'accorder ou autoriser seulement une partie de l'augmentation de la limite de crédit que vous demandez.

## **10.5 Nous pouvons modifier votre limite**

Nous pouvons abaisser votre limite de crédit à tout moment sans avis. Nous pouvons augmenter votre limite de crédit à votre demande ou avec votre consentement exprès.

## **11. Votre relevé**

Votre relevé mensuel vous donne de l'information détaillée sur votre compte. Vous devez l'examiner et nous signaler toute erreur sans délai.

### **11.1 Les périodes de relevé varient**

En général, un relevé vise une période entre 28 et 32 jours selon le nombre de jours fériés, de fins de semaine et de jours dans le mois.

### **11.2 Parfois, vous ne recevrez pas de relevé**

Nous vous enverrons un relevé de votre compte pour chaque période de relevé, sauf dans les cas suivants :

- aucune activité n'a été inscrite à votre compte, soit, notamment aucune opération ni aucun paiement ou solde de crédit ou de débit au cours de la période de relevé, ni aucun solde impayé,
- aucune activité n'a été inscrite à votre compte et vous avez été avisé de la suspension ou de la fermeture de votre compte en raison d'un manquement à vos obligations et nous avons exigé le paiement du solde impayé,
- votre compte a un solde impayé de moins de 10 \$, et aucune opération ni aucun paiement n'a été effectué, et aucun intérêt ni aucuns frais n'ont été portés ou imputés à votre compte, auquel cas nous pouvons décider de vous faire parvenir un relevé une fois tous les trois mois.

### **11.3 Vous devez nous signaler toute erreur dans vos relevés**

Si vous remarquez une erreur dans votre relevé, vous devez nous en aviser dans les 30 jours qui suivent la date du relevé. Veuillez vous reporter à la clause 19 « Comment communiquer avec nous » pour obtenir nos coordonnées. Si vous ne nous avisez pas d'une erreur dans les 30 jours qui suivent la date du relevé, alors le relevé sera réputé complet et exact, sauf dans le cas de crédits incorrectement portés au compte (que nous pouvons renverser à tout moment) ou de transferts de solde en cours de traitement.

### **11.4 L'absence de relevés ne vous dégage pas de votre responsabilité**

Vous convenez de continuer à faire vos paiements conformément à la présente entente avec le titulaire de carte, même si nous ne pouvons vous envoyer votre relevé, notamment en temps utile, en raison d'un changement de votre adresse ou adresse de courriel, d'une grève des services postaux, d'une panne du service en ligne, d'une impossibilité de communiquer avec vous par voie électronique ou de quelque autre motif. Le cas échéant, vous devez communiquer avec nous ou vérifier le solde de votre compte en ligne pour obtenir l'information dont vous avez besoin pour respecter vos obligations de paiement et pour maintenir votre compte à jour et en règle.

## **12. Intérêt sur votre compte**

Vous pouvez éviter les frais d'intérêt :

- si vous payez toujours intégralement le solde de votre relevé courant à jour chaque mois à la date d'échéance du paiement, et
- si vous ne vous servez pas de votre compte pour obtenir des avances de fonds.

## 12.1 Délai de grâce sans intérêt pour les nouveaux achats

Aucun intérêt ne sera imputé pour les opérations suivantes qui figurent pour la première fois sur votre relevé courant à jour, si vous en payez intégralement le solde à la date d'échéance du paiement :

- les nouveaux achats, y compris les opérations assimilables à des transactions en espèces,
- le taux de majoration pour la conversion de devises applicable à ces nouveaux achats,
- la totalité des frais et des primes d'assurance facultative.

Toutefois, si vous ne payez pas intégralement le solde du relevé à la date d'échéance du paiement, le délai de grâce sans intérêt ne s'applique alors plus à ces opérations et l'intérêt commencera à courir à partir de la date d'opération et figurera sur votre prochain relevé. Aucun délai de grâce sans intérêt ne s'applique aux avances de fonds ni au taux de majoration pour la conversion de devises sur les avances de fonds.

## 12.2 Comment nous calculons l'intérêt

### 12.2.1 Quelques termes que nous utilisons

Afin de vous aider à comprendre la manière dont nous calculons l'intérêt, nous définirons d'abord deux termes que nous utilisons : « taux d'intérêt quotidien » et « solde quotidien moyen ». Le **taux d'intérêt quotidien** pour chaque type d'opération portant intérêt est indiqué sur votre relevé. Le taux d'intérêt quotidien correspond au quotient obtenu de la division du taux d'intérêt annuel applicable par le nombre de jours dans l'année (365 jours ou 366 jours dans le cas d'une année bissextile). Pour chaque type d'opération portant intérêt, le **solde quotidien moyen** correspond à la somme des soldes quotidiens sur votre compte pour ce type d'opération portant intérêt pendant la période de relevé applicable, divisée par le nombre de jours dans la période de relevé.

### 12.2.2 Calcul

À la date de votre relevé, pour chaque type d'opération portant intérêt, l'intérêt est calculé et imputé comme suit :

- Pour les soldes reportés de la période de relevé précédente (y compris l'intérêt facturé pour les achats, mais à l'exclusion de l'intérêt facturé pour des avances de fonds ou des frais) et les nouvelles avances de fonds figurant sur le relevé courant à jour, l'intérêt pour la période de relevé courante correspond au produit obtenu de la multiplication i) du solde quotidien moyen, ii) du taux d'intérêt quotidien et iii) du nombre de jours dans la période de relevé courante.
- Si vous n'avez pas payé intégralement le solde de votre relevé précédent à la date d'échéance du paiement, de l'intérêt sera alors aussi calculé pour la période de relevé précédente pour les opérations qui figuraient pour la première fois sur ce relevé et auxquelles un délai de grâce sans intérêt ne s'applique plus. Cet intérêt correspond au produit obtenu de la multiplication i) du solde quotidien moyen de ces opérations pour la période de relevé précédente, ii) du taux d'intérêt quotidien et iii) du nombre de jours dans la période de relevé précédente.
- Tout l'intérêt calculé pour chaque type d'opération portant intérêt est additionné et le total est ajouté au solde de votre compte à la fin de votre période de relevé.

Aucun intérêt n'est calculé sur l'intérêt déjà facturé pour des avances de fonds ou des frais.

## 13. Contestation de frais

### 13.1 Vous devez vous entendre avec le commerçant

Si vous éprouvez des difficultés quant à un bien ou à un service acheté au moyen de votre compte, vous devez les régler directement avec le commerçant.

### 13.2 Vous devez tout de même continuer de faire vos paiements

Vous devez continuer de faire les paiements à votre compte pendant que vous tentez de vous entendre directement avec le commerçant. Si vous vous attendez à ce que le commerçant applique un crédit à votre Entente avec le titulaire de carte

compte, vous devez surveiller votre compte attentivement et, si le crédit n'est pas appliqué dans les 30 jours, veuillez alors communiquer avec nous en accédant à votre compte en ligne ou par téléphone au numéro indiqué au verso de votre carte.

### **13.3 Crédits pour frais contestés**

Si vous avez contesté des frais portés à votre compte et que nous recevons un crédit du commerçant, les droits et réclamations que vous pouvez avoir à l'égard du montant contesté nous sont alors automatiquement cédés. C'est à dire que nous affecterons les montants contestés réglés à votre compte.

## **14. Paiements**

Les paiements doivent être faits en dollars canadiens et ne peuvent dépasser le montant dû sur votre compte. Vous pouvez à tout moment payer la totalité du solde de votre compte par différents modes de paiement indiqués sur votre relevé ou que nous pouvons vous offrir. Nous n'acceptons pas les paiements en espèces. Si vous ne payez pas la totalité du solde, vous devez vous conformer aux exigences décrites ci-après pour maintenir votre compte en règle.

### **14.1 Paiement minimum obligatoire**

**Pour chaque période de relevé, vous devez payer au moins le paiement minimum exigible indiqué sur votre relevé à la date d'échéance du paiement qui y est indiquée.**

#### **14.1.1. Échéance du paiement minimum**

Le paiement minimum exigible correspond aux montants en retard, le cas échéant, plus :

- si le solde de votre relevé est supérieur à 10 \$, le plus élevé des montants suivants :
  - 10 \$,
  - 2,2 % du solde total de votre relevé (5 % pour les nouveaux comptes émis à des résidents du Québec depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, et à compter des relevés émis le 1<sup>er</sup> juillet 2020 et ultérieurement pour tous les autres comptes que détiennent les résidents du Québec), ou
  - les frais d'intérêt et frais facturés sur votre relevé courant à jour, plus 1 \$, ou
- si le solde de votre relevé est de 10 \$ ou moins, le solde total de votre relevé.

#### **14.1.2 Date d'échéance du paiement**

La date d'échéance de votre paiement figurera sur votre relevé chaque mois. La date d'échéance de votre paiement peut varier, mais tombera au moins 21 jours après la date de votre relevé.

### **14.2 Modes de paiement**

Il vous revient de choisir un mode de paiement suivant lequel votre paiement est reçu et affecté à votre compte au plus tard à la date d'échéance du paiement. Les perturbations ou retards des services postaux ou des communications électroniques ne vous dégagent pas de cette responsabilité. L'encaissement des paiements, surtout ceux effectués par chèque ou dans une succursale bancaire, peut prendre plus d'une semaine. En règle générale, les paiements sont affectés à votre compte le jour où nous les recevons, à la condition qu'ils soient reçus pendant les heures de bureau un jour où les banques sont ouvertes dans la province d'Ontario. Sinon, ils sont affectés à votre compte le jour suivant où les banques sont ouvertes. Quel que soit le mode de paiement que vous choisissiez, votre limite de crédit peut ne pas faire état de votre paiement tant que votre paiement n'est pas encaissé.

### **14.3 Les crédits de commerçants ne sont pas des paiements**

Si vous retournez un achat et que nous recevons un crédit du commerçant, nous déduirons le montant du crédit du commerçant du solde dû sur votre compte. Le crédit ne sera toutefois pas traité comme un paiement de votre part. Le crédit ne sera pas pris en compte quant à l'échéance du paiement minimum ni quant au paiement de la totalité du solde de votre relevé. Le crédit ne sera pas nécessairement affecté à l'opération pour laquelle vous avez obtenu le crédit. Si nous vous avons imputé de l'intérêt sur un achat qui a été retourné et pour lequel un crédit du commerçant a été affecté à votre compte, nous pouvons ne pas vous rembourser cet intérêt.

## 15. Affectation des paiements à votre compte

### 15.1 Paiements jusqu'à concurrence de votre paiement minimum

Le montant des paiements jusqu'à concurrence de votre paiement minimum sera affecté au solde de votre compte dans l'ordre suivant :

- en premier lieu à l'intérêt,
- en deuxième lieu aux frais, et
- le reste, le cas échéant, aux opérations portées au compte, en commençant par celles qui ont déjà figuré sur un relevé. Dans chaque type d'opérations portées au compte, le montant des paiements jusqu'à concurrence de votre paiement minimum sera affecté en premier lieu aux opérations dont le taux d'intérêt est le moins élevé jusqu'aux opérations dont le taux d'intérêt est le plus élevé.

### 15.2 Paiements supérieurs à votre paiement minimum

Les paiements qui dépassent votre paiement minimum seront affectés au solde dû sur votre compte proportionnellement au montant de chaque partie du solde de votre compte ayant un taux d'intérêt différent, dans l'ordre suivant :

- en premier lieu aux montants impayés qui ont déjà figuré sur un relevé, selon la proportion que ces montants représentent par rapport au solde total du relevé toujours impayé,
- en second lieu à tout nouveau montant porté à votre compte, qui ne figure pas sur votre relevé courant à jour, selon la proportion que ce montant représente par rapport au solde du compte toujours impayé.

Le reste du paiement, le cas échéant, constituera un solde de crédit dans votre compte.

### 15.3 Affectation des soldes de crédit

S'il y a un solde de crédit sur votre compte, celui-ci est affecté aux nouvelles opérations dans l'ordre auquel elles sont portées à votre compte.

### 15.4 Acceptation des paiements

Nous ne pouvons faire opposition à un paiement ni renverser un paiement fait à votre compte. Nous pouvons accepter les paiements en retard, les paiements partiels et les paiements portant la mention « remboursement intégral » ou une mention analogue sans perdre quelque droit que nous confère la législation ou la présente entente avec le titulaire de carte quant au recouvrement de tous les montants qui nous sont dus relativement au compte.

## 16. Manquement

Vous manquerez à vos obligations aux termes de la présente entente avec le titulaire de carte et votre compte ne sera pas en règle à la survenance de l'un ou l'autre des cas suivants :

- vous n'effectuez pas votre paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement pendant deux périodes de facturation consécutives,
- vous ou un utilisateur autorisé du compte utilisez le compte d'une manière inappropriée ou en contravention de nos interdictions ou de la législation,
- vous ou un utilisateur autorisé du compte ne respectez pas quelque autre condition de la présente entente avec le titulaire de carte,
- vous avez fait faillite ou devenez insolvable.

En cas de manquement à vos obligations aux termes de la présente entente avec le titulaire de carte :

- le taux d'intérêt pour les paiements en retard applicable indiqué dans le sommaire des renseignements s'appliquera à la totalité des soldes impayés de votre compte (y compris les opérations promotionnelles), à compter du premier jour de la deuxième période de relevé consécutive pour laquelle un paiement n'a pas été effectué,
- les offres promotionnelles existantes ne s'appliqueront plus et,
- les opérations promotionnelles qui constituaient des achats seront traitées à tous égards comme des achats, et

- les opérations promotionnelles qui constituaient des avances de fonds seront traitées à tous égards comme des avances de fonds,
- nous pouvons exiger le paiement immédiat de tous les montants dus dans votre compte moyennant l'envoi de l'avis requis, le cas échéant,
- nous pouvons opérer compensation entre les sommes d'argent que vous nous devez et le solde d'un autre compte que vous détenez auprès de nous, d'une société membre de notre groupe ou d'un fournisseur externe qui offre des produits sous la bannière Loblaws inc., sans vous en aviser,
- vous devez en outre payer tous les frais juridiques que nous engageons pour le recouvrement de votre paiement.

## **17. Résiliation**

### **17.1 L'une ou l'autre des parties peut résilier la présente entente avec le titulaire de carte**

Nous pouvons résilier la présente entente avec le titulaire de carte, ou fermer votre compte ou en suspendre l'accès, à tout moment, sans vous donner de préavis. Nous pouvons refuser d'exécuter ou d'honorer des opérations, notamment une demande de transfert de solde ou un chèque pratique tiré sur votre compte, aussi bien avant qu'après la résiliation, la fermeture ou la suspension. Vous pouvez aussi fermer votre compte en nous en avisant par écrit au moyen d'une lettre envoyée à l'adresse indiquée à la clause 19 « Comment communiquer avec nous » ou en nous appelant au numéro indiqué au verso de votre carte.

### **17.2 Vous demeurez responsable de tous les montants dus**

En cas de fermeture ou de suspension de votre compte, vous demeurez responsable de tous les montants dus dans votre compte, y compris de la totalité de l'intérêt additionnel et des paiements automatiques qui peuvent être portés à votre compte, et la présente entente avec le titulaire de carte demeure en vigueur jusqu'à ce que vous nous ayez payé tous ces montants. Vous êtes tenu de communiquer avec tous les commerçants avec lesquels vous avez mis en place des opérations par paiements automatiques afin d'annuler ces paiements. Dès la résiliation de la présente entente avec le titulaire de carte ou la fermeture ou la suspension de votre compte, vous ne pouvez plus obtenir du crédit auprès de nous.

### **17.3 Vous devez détruire l'ensemble des cartes et des chèques pratiques**

Nous sommes propriétaires de l'ensemble des cartes et des chèques pratiques émis relativement à votre compte. Dès la fermeture ou la suspension de votre compte, vous devez immédiatement et de manière sécuritaire détruire l'ensemble des cartes et des chèques pratiques inutilisés émis relativement à votre compte conformément à nos directives ou, si nous vous le demandons, nous les rendre.

## **18. Autres choses que vous devez savoir**

### **18.1 Politique relative au respect de la vie privée**

#### **18.1.1 Nous avons à cœur la protection de vos renseignements personnels**

En tant que filiale de Les Compagnies Loblaw Limitée, nous avons adopté la politique relative au respect de la vie privée de Loblaw qui énonce la manière dont nous pouvons recueillir, utiliser et partager vos renseignements personnels. La politique relative au respect de la vie privée peut être modifiée à l'occasion. On peut en obtenir la plus récente version en ligne sur notre site Web ou en écrivant au Bureau de la protection de la vie privée de Services financiers le Choix du Président à l'adresse indiquée ci-après. Si vous avez des questions au sujet de notre politique relative au respect de la vie privée vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection de la vie privée de Services financiers le Choix du Président par courriel à l'adresse [privacy@pcfinancial.ca](mailto:privacy@pcfinancial.ca) ou en écrivant au Bureau de la protection de la vie privée de Services financiers le Choix du Président à l'adresse 25, York Street, C.P. 201, 7<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M5J 2V5. Lorsque vous nous fournissez des renseignements concernant un utilisateur autorisé, vous confirmez avoir obtenu le consentement de



celui-ci pour la cueillette, la divulgation et l'utilisation par nous de ses renseignements personnels, y compris l'utilisation et le partage des renseignements comme il est décrit à la clause 18.1.2, aux fins de son utilisation du compte et des cartes que nous émettons.

### **18.1.2 Nous partagerons des renseignements avec les utilisateurs autorisés**

Vous consentez à ce que nous partagions certains renseignements, comme il est plus amplement décrit ci-après, avec des utilisateurs autorisés de votre compte. Vous reconnaissez que les utilisateurs autorisés de votre compte peuvent voir, obtenir ou recevoir des renseignements concernant le compte, notamment les opérations, les soldes, le crédit disponible, l'état du compte et des détails concernant les paiements. Les utilisateurs autorisés pourront recevoir des renseignements concernant le compte, notamment voir les relevés électroniques mensuels et toutes les opérations effectuées par un titulaire de carte sur le compte de façon régulière. Vous ne pouvez pas limiter, restreindre ni réduire l'accès d'un utilisateur autorisé ni le pouvoir qui lui est conféré. Les utilisateurs autorisés ont le même accès au compte que celui indiqué dans la présente clause, et chaque utilisateur autorisé aura accès aux renseignements concernant l'activité de chaque utilisateur autorisé sur le compte.

### **18.2 Communications par voie électronique**

Nous pouvons accepter vos communications et celles des utilisateurs autorisés par voie électronique comme des communications « par écrit ». Nous acceptons vos communications par voie électronique pour des raisons de commodité et elles sont toujours légalement exécutoires à votre égard. Afin de communiquer avec nous par voie électronique, vous pourriez avoir à respecter des mesures de sécurité que nous pouvons instaurer tant pour votre protection que pour la nôtre. Si vous avez choisi de recevoir vos relevés et autres communications connexes par voie électronique, les documents qui vous seront envoyés par voie électronique seront en droit réputés avoir été fournis « par écrit » et signés et remis par nous. De même, nous pouvons nous fier aux directives que nous avons reçues par voie électronique si nous avons l'impression qu'elles proviennent de vous, notamment les demandes par voie électronique de modification de votre limite de crédit.

### **18.3 Cession**

Nous pouvons vendre, céder ou transférer les droits et les obligations que nous confère la présente entente avec le titulaire de carte, en totalité ou en partie sans vous en aviser, et, le cas échéant, pouvons divulguer des renseignements vous concernant et concernant votre compte à la personne physique ou morale partie à l'opération de vente, de cession ou de transfert.

### **18.4 Législation applicable**

La présente entente avec le titulaire de carte est régie et interprétée conformément à la législation de la province d'Ontario et à la législation du Canada applicable. Les tribunaux de votre province ou territoire de résidence au Canada ont compétence exclusive à l'égard de tout différend relié au compte ou à la présente entente avec le titulaire de carte.

## **19. Comment communiquer avec nous**

Nous portons un grand intérêt à l'opinion de nos clients et vous encourageons à communiquer avec nous. Notre centre de service à la clientèle s'occupe des questions et des commentaires concernant la carte Mastercard<sup>MD</sup> *Services financiers le Choix du Président*.

Veillez prendre note que, pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas à des questions portant sur un compte par courriel. N'indiquez pas votre numéro de carte dans les courriels que vous nous envoyez. Pour des questions portant sur un compte, veuillez plutôt nous appeler ou communiquer avec nous par l'intermédiaire de notre site Web sécurisé à l'adresse [pfinancial.ca](http://pfinancial.ca). Vous pouvez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des manières suivantes :  
Courriel : [talktous@pccardmastercard.pfinancial.ca](mailto:talktous@pccardmastercard.pfinancial.ca)  
(questions d'ordre général seulement)

Poste : Mastercard Services financiers le Choix du Président  
C.P. 4403, Succursale A, bureau 5114  
Toronto (Ontario) M5W 5Y4

Téléphone : 1 866 246 7262

Entente avec le titulaire de carte

## 20. Comment régler vos différends avec nous

### 20.1 Notre centre de service à la clientèle est votre première ressource

Notre centre de service à la clientèle s'occupe régulièrement des plaintes et prend des décisions opérationnelles à l'égard de ces plaintes. Il s'agit de notre premier palier d'intervention pour le traitement des plaintes. Si la question qui vous préoccupe n'est pas réglée à votre satisfaction à ce palier, vous pouvez alors la transmettre à l'ombudsman de la Banque le Choix du Président, soit notre second palier d'intervention et le plus élevé pour le traitement des plaintes. Voir la marche à suivre ci-après.

### 20.2 Procédures et paliers d'intervention Centre de service à la clientèle

Si vous avez communiqué la question qui vous préoccupe à un agent du service à la clientèle au numéro **1 866 246 7262** et que vous ne recevez pas une réponse que vous jugez satisfaisante, vous pouvez suivre les étapes suivantes :

**Étape 1 :** Demandez à l'agent du service à la clientèle d'en parler à un superviseur ou à un gestionnaire.

**Étape 2 :** Si votre question n'est toujours pas réglée à votre satisfaction, vous pouvez alors demander au superviseur ou au gestionnaire que votre question soit présentée à l'équipe de la direction des services aux clients de la Banque le Choix du Président ou vous pouvez communiquer avec nous directement par la poste aux coordonnées indiquées à la clause 19 ou de l'une ou l'autre des manières suivantes :

Téléphone : 1 866 822 8775

Courriel : [customercare@pcbank.ca](mailto:customercare@pcbank.ca)

### Ombudsman de la Banque le Choix du Président

Si la question qui vous préoccupe n'a toujours pas été réglée à votre satisfaction, vous pouvez alors demander à l'ombudsman de la Banque le Choix du Président d'examiner la décision de l'équipe de la direction des services aux clients de la Banque le Choix du Président. L'ombudsman de la Banque le Choix du Président entreprendra un examen impartial de toutes les questions non résolues et fera une recommandation afin d'en arriver à un règlement équitable et raisonnable. **Veillez prendre note que l'ombudsman de la Banque le Choix du Président ne pourra accepter votre demande d'examen indépendant que si vous avez franchi les étapes 1 et 2 dont il est question ci-dessus.** Si vous n'avez pas franchi les étapes 1 et 2 dont il est question ci-dessus, votre cas sera renvoyé à l'examen de l'équipe de la direction des services aux clients de la Banque le Choix du Président avant que l'ombudsman de la Banque le Choix du Président n'intervienne.

**Étape 3 :** Si après avoir franchi les étapes 1 et 2 vous estimez que l'équipe de la direction des services aux clients de la Banque le Choix du Président n'a pas réglé à votre satisfaction la question qui vous préoccupe, vous pouvez alors la transmettre au palier d'intervention supérieur en communiquant directement avec l'ombudsman de la Banque le Choix du Président :

Par téléphone : 1 855 662 8377

Par courriel : [ombudsman@pcbank.ca](mailto:ombudsman@pcbank.ca)

Par la poste : Ombudsman de la Banque le Choix du Président  
C.P. 201, 25, York Street, 7<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5J 2V5

## **21. Votre droit à un examen indépendant**

Si nous ne pouvons régler votre plainte, vous avez le droit d'en demander un examen indépendant.

### **21.1 Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI)**

Si votre plainte n'est pas réglée dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant sa réception par l'ombudsman de la Banque le Choix du Président ou si vous n'êtes pas satisfait de la décision de l'ombudsman de la Banque le Choix du Président, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI).

Cet organisme indépendant de la Banque le Choix du Président se chargera de faire enquête sur votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI :

Par téléphone : 1 888 451 4519

Par télécopieur : 1 888 422 2865

Par courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Par la poste : Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement  
401, rue Bay, bureau 1505  
C.P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Par le site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

### **21.2 Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières de réglementation fédérale, comme la Banque le Choix du Président. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant une infraction éventuelle à la législation fédérale en matière de protection des droits des consommateurs, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC :

Par la poste : Agence de la consommation en matière  
financière du Canada  
427, avenue Laurier ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Par le site Web : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

L'ACFC se chargera de déterminer si l'institution financière a agi en conformité avec la loi. L'ACFC ne se charge toutefois pas de régler les plaintes individuelles de consommateurs.

®/MD/MC PC, le Choix du Président, Services financiers le Choix du Président et PC Finance sont des marques de Loblaw inc. Les marques de commerce sont utilisées sous licence.

®/TM/MD/MC Mastercard est une marque déposée et le concept de cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. La Banque le Choix du Président est titulaire de licence pour les marques.

La carte Mastercard Services financiers le Choix du Président est offerte par la Banque le Choix du Président. Le programme de fidélisation est offert par Services le Choix du Président inc.



**FINANCE**