

Convention régissant l'utilisation de la carte prépayée Virtual Universal Mastercard^{MD}

Veuillez lire attentivement la présente convention et en conserver une copie dans vos dossiers.

Les modalités ci-après régissent l'utilisation de la carte prépayée Virtual Universal Mastercard. En acceptant et en utilisant la carte, vous signifiez votre acceptation de ces modalités et des frais qui y sont prévus. Les cartes sont émises dans le cadre de programmes de récompense, de promotion ou de fidélisation sans contrepartie de votre part.

SOMMAIRE DE LA DIVULGATION DE L'INFORMATION (les modalités détaillées suivront) :

Émetteur de la carte : La présente carte est émise par la Compagnie de Fiducie Peoples sous licence de Mastercard International Incorporated.

Renseignements sur la carte et solde : Pour connaître la date d'expiration de la carte, si vous avez des questions concernant le solde de la carte ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle au **1-888-371-2109**. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au **1-339-234-6415** ou visitez le site Web www.myprepaidcenter.com sans frais.

Restrictions relatives à la carte :

- La limite est d'une carte par personne.
- L'utilisation de la carte dans certains pays pourrait être restreinte par la loi.
- La carte ne peut être utilisée que pour faire des commande postale, en ligne, au téléphone et chez les commerçants au détail au PDV.
- Vous ne pouvez pas ajouter de fonds au solde de la carte.
- Vous ne pouvez utiliser la carte pour effectuer un paiement à la pompe.
- La carte n'est pas admissible à la protection « Responsabilité zéro » (<http://www.mastercard.ca/zero-liability.html>).
- Il est interdit d'utiliser votre carte pour encourager ou commettre des activités illégales.
- Cette carte ne peut pas être utilisée pour échanger contre de l'argent ni pour retirer de l'argent en espèce.
- Vous ne pouvez pas vous opposer au paiement d'une transaction effectuée avec la carte.
- Vous ne pouvez pas annuler la carte, sauf indication contraire dans la présente convention ou en vertu des lois applicables.
- Vous ne pouvez pas utiliser votre carte pour effectuer des paiements par prélèvements automatiques réguliers, en vertu desquels vous autorisez une compagnie ou organisation à prélever des fonds sur votre carte. Tous les paiements par prélèvements automatiques seront rejetés, et la Compagnie de Fiducie Peoples n'assumera aucune responsabilité à l'égard des frais que vous aurez engagés le cas échéant à cet égard.
- La carte est assujettie à certaines limites, lesquelles sont énoncées ci-dessous. La Compagnie de Fiducie Peoples peut modifier ces limites conformément aux lois applicables, et affichera un avis sur le site www.myprepaidcenter.com au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur du changement. Le changement entrera en vigueur à la date indiquée dans l'avis. Votre usage continué de la carte après la date d'entrée en vigueur du changement des limites, sera prise comme votre consentement au changement.

Limites	
Solde maximum de la carte	999,99 \$
Montant quotidien maximum utilisé à un point de vente	999,99 \$

Remarque : Votre carte peut être désactivée à n'importe quel moment si nous soupçonnons qu'il pourrait y avoir fraude relativement à la carte elle-même ou à l'utilisation de celle-ci.

Expiration de la carte et accès aux fonds : La date d'expiration est inscrite au recto de la carte. Les fonds expireront le dernier jour civil du mois indiqué sur la carte. Après son expiration, la carte sera invalidée et ne sera pas remplacée.

Frais : Le tableau suivant dresse une liste des frais qui pourraient être imposés sur votre carte. Vous reconnaissez avoir été informé de l'existence de ces frais et convenez d'acquitter tous les frais sous le régime de la présente Convention.

Frais [†]	
Frais de change	2 %
Service à la clientèle – agent en direct	GRATUIT
Service à la clientèle – service automatisé	GRATUIT
Service à la clientèle – site Web	GRATUIT
Remplacement de carte (perdue ou volée)	6,95 \$
Frais de conversion de la carte virtuelle en carte plastique ^{††}	3,00 \$
Frais de courrier express pour la Carte plastique.	20,00 \$

[†]Sujet aux changements. Voir les modalités détaillées pour plus de renseignements.

^{††} Le titulaire de la carte peut choisir de convertir leur carte virtuelle en une carte plastique. Une fois changé, le compte de la carte virtuelle sera fermé et un nouveau numéro de carte sera fournie pour la carte plastique. Tous les fonds de la carte virtuelle seront transférés à la carte plastique, moins des d'autres frais en attente, et le frais de conversion de la carte virtuelle en carte plastique.

Les fonds chargés sur la carte ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

L'utilisation non autorisée de la Carte : Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les informations personnelles de votre carte contre l'utilisation non autorisée. Si vous suspectez que la carte a été utilisée sans autorisation, appelez immédiatement le service à la clientèle au 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415. Toutes les transactions effectuées sur votre carte avant que vous nous informiez seront considérées comme ayant été effectuées par vous.

Transactions mixtes : Si le solde de votre carte est insuffisant pour couvrir le plein montant d'une transaction, vous pouvez demander au commerçant l'autorisation d'effectuer une transaction mixte, dans lequel cas vous utiliserez votre carte pour acquitter une partie du coût de la transaction et un autre mode de paiement pour acquitter le solde restant (p. ex. argent comptant, chèque, carte de crédit ou de débit). Si vous ne dites pas au commerçant que vous souhaitez effectuer un paiement mixte avant que la carte ne soit glissée dans le lecteur, votre carte sera peut-être refusée. Certains commerçants peuvent exiger que le solde de la transaction soit réglé en argent comptant. Les commerçants ne sont pas tenus d'accepter les transactions mixtes, et certains d'entre eux pourraient ne pas les accepter.

Responsabilités clés des titulaires de carte :

- Vous devez activer la carte comme instruit au moment de recevoir la carte.
- Vous devez nous remettre votre carte dès que nous vous en faisons la demande.
- Il vous incombe de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds sur la carte pour couvrir les transactions faites avec la carte.
- Si vos informations, associées avec la carte changent, vous devez nous informer de toute modification.
- Si vous vous apercevez que vos informations associées avec la carte ne sont pas correctes, vous devez nous communiquer les informations correctes.
- Si vous relevez une erreur dans un relevé de transactions, vous devez porter celle-ci à l'attention du commerçant concerné.
- Si vous croyez qu'une transaction portée à votre compte est erronée, vous devez nous en informer par écrit dans les soixante (60) jours de la date de la transaction.
- Vous devez seulement utiliser nos ressources en ligne comme indiqué dans la section 'Site Web et Disponibilité', ci-dessous.

MODALITÉS DÉTAILLÉES :

Définitions :

- « **Convention** » désigne la Convention régissant la présente carte prépayée Virtual Universal Mastercard qui a été conclue entre la Compagnie de Fiducie Peoples et le titulaire, ainsi que tous les documents qui y sont mentionnés expressément, lesquels régissent l'utilisation de la carte prépayée Virtual Universal Mastercard.
- « **Modification** » désigne les changements apportés aux modalités énoncées dans la présente Convention ou l'ajout d'une nouvelle modalité, ce qui inclut la hausse de frais existants ou l'ajout de nouveaux frais.
- « **Lois applicables** » désigne la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec), la Loi sur la protection du consommateur (Québec), la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT), la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), les normes PCI DSS ou tout autre texte de loi, règlement ou règle d'exploitation adopté par un organisme

gouvernemental ou tout autre organisme de réglementation auquel la Compagnie de Fiducie Peoples et le promoteur du programme sont assujettis, ou tout autre règlement administratif, règle d'exploitation ou règlement de Mastercard.

- « **Solde** » signifie le montant des fonds disponibles sur la carte.
- « **Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)** » désigne la Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications et son règlement d'application, communément appelée la Loi canadienne anti-pourriel (LCA), et son règlement d'application, dans leurs versions successives.
- « **Carte** » désigne la carte prépayée Virtual Universal Mastercard activée, signée ou utilisée par le titulaire.
- « **Titulaire de carte** » vous désigne vous ou toute autre personne qui reçoit, active, signe ou utilise la carte.
- « **Autorité gouvernementale** » s'entend d'une autorité gouvernementale ou quasi gouvernementale, d'une organisation gouvernementale, d'une cour, d'une commission, d'un conseil, d'un ordre professionnel, d'un tribunal administratif, d'un organisme de réglementation, administratif ou autre, fédéral, provincial, territorial, régional, municipal ou local (notamment le Bureau du surintendant des institutions financières), ou d'une sous-division, d'un service ou d'une direction politique ou autre de l'un des organismes qui précèdent, dans chaque cas dans la mesure où il est compétent à l'égard de la Compagnie de Fiducie Peoples et/ou du promoteur du programme, ou de toute personne, propriété, transaction, activité, de tout événement ou de toute autre question se rapportant à la présente Convention. La définition qui précède est réputée inclure le successeur ou cessionnaire temporaire ou permanent du mandat, des fonctions ou de l'activité fondamentaux d'une autorité gouvernementale.
- « **Frais de change** » désigne les frais de change en devises étrangères de 2%.
- « **Mastercard** » désigne Mastercard Incorporated et ses successeurs et ayants droit.
- « **Taux de conversion Mastercard** » s'entend du taux que nous payons à Mastercard pour la conversion de devises étrangères en dollars canadiens, plus le taux de change.
- « **Norme PCI DSS** » désigne une norme de sécurité à plusieurs niveaux définie par le Conseil des normes de sécurité PCI, et inclut des conditions relatives à la gestion, aux politiques, aux procédures, à l'architecture de réseau, à la conception logicielle et à d'autres mesures de protection essentielles à la sécurité.
- « **PDV** » désigne le point de vente où vous pouvez utiliser la carte pour acheter des biens ou des services auprès d'un commerçant en lignes ou postal, ou par téléphone.
- « **Promoteur du programme** » désigne l'entreprise ou l'organisation qui vous a remis la carte dans le cadre de son programme de fidélisation, de récompense ou de promotion.
- « **Montant de la transaction** » désigne le montant qui est prélevé sur le solde par suite d'une utilisation par le titulaire pour acheter des biens ou des services, et qui inclut le montant du solde à transférer, les frais de service de la carte et les taxes imposées pour effectuer la transaction.
- « **Nous** », « **notre** », et « **nos** » désignent la Compagnie de Fiducie Peoples et ses successeurs, concessionnaires, affiliés et cessionnaires.
- « **Site Web** » désigne le www.myprepaidcenter.com
- « **Vous** », « **votre** », et « **vos** » désignent le titulaire de la carte.

Acceptation : La présente Convention constitue une entente qui lie vous et nous quant aux modalités d'utilisation de la carte.

Carte prépayée Mastercard : Votre carte est une carte prépayée Mastercard qui peut être utilisée là où Mastercard est acceptée, y compris par commande postale, en ligne, au téléphone et chez les commerçants au détail au PDV, sous réserve des modalités de la présente Convention.

Propriété et utilisation de la carte : La carte peut être utilisée pour acquitter le total de l'achat et les taxes applicables, tant que les fonds restant sur la carte sont suffisants. La carte est et demeure notre propriété. La carte n'est pas une carte de crédit, une carte de paiement ou une carte de débit, et son utilisation ne rehaussera ni n'améliorera votre cote de solvabilité. Aucun intérêt, dividende ou autre somme ou ristourne n'est versé sur le solde de la carte. Ni la carte ni le solde ne constitue un compte de dépôt.

Le titulaire ne peut pas tirer de chèques sur la carte, ni exiger le remboursement du solde; ses droits se limitent strictement à l'utilisation de la carte conformément aux dispositions de la présente Convention pour le paiement de produits et de services auprès de commerçants qui acceptent Mastercard.

Quand vous utilisez la carte pour faire un achat, le montant de l'achat, plus les frais et les taxes applicables, sont déduits du solde accessible sur votre carte.

Vous assumez l'entière responsabilité de la garde, de l'utilisation et du contrôle de la carte. La carte vous est remise à vous seul en tant que titulaire. Vous ne pouvez pas vendre ou céder la carte à un tiers. Si vous autorisez une autre

personne à utiliser la carte, vous acceptez, dans les limites autorisées par la loi, d'assumer la responsabilité de toutes les transactions découlant de l'utilisation de la carte par cette autre personne.

Vous ne pouvez pas vous opposer au paiement d'une transaction effectuée avec la carte. Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous en cas de refus d'autorisation à l'égard d'une transaction particulière, quelle qu'en soit la raison. Nous pouvons, à notre entière discrétion et à tout moment, résilier ou suspendre les avantages ou services associés à la carte, avec ou sans justification, sur remise d'un avis de trente (30) jours, ou de manière par ailleurs prescrite par les lois applicables.

Certains commerçants (y compris notamment les stations-service, les restaurants, les hôtels, les compagnies de croisières ou les entreprises de location de véhicules) peuvent préautoriser le montant de la transaction pour le montant de l'achat plus un montant pouvant atteindre 20 % (ou plus) en sus du montant de l'achat de manière qu'il y ait suffisamment de fonds sur la carte pour couvrir les pourboires ou les frais accessoires. Dans de tels cas, votre transaction sera refusée si le solde de la carte ne couvre pas le montant de la transaction et les frais supplémentaires.

Une autorisation préalable aura pour effet d'assujettir à une « retenue » le montant des fonds disponibles sur votre carte jusqu'à ce que le commerçant nous fasse parvenir le montant du paiement final de votre achat. Lorsque le montant du paiement final est reçu, le montant de l'autorisation préalable qui fait l'objet d'une retenue en sus de ce montant de paiement final est libéré. Le temps qu'il faille pour supprimer la retenue de l'autorisation préalable peut varier selon le type de commerçant.

La période de retenue dure habituellement un maximum de dix (10) jours pour la plupart des commerçants et de trente (30) jours pour les hôtels, les compagnies de croisières et les entreprises de location de véhicules.

Pendant la période de retenue, vous n'aurez pas accès au montant de l'autorisation préalable.

Renseignements sur le solde : Il vous incombe de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds sur la carte pour couvrir les transactions et tout montant d'autorisation préalable. Pour connaître le solde actuel de la carte ou pour consulter l'historique des transactions, communiquez avec le service à la clientèle en composant sans frais le 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415 ou visitez le site Web. Le solde de votre carte tiendra compte de toutes les transactions qui ont été portées à notre système. **Vous ne pouvez pas dépasser le solde disponible sur votre carte pour effectuer une transaction.**

Si vous tentez d'utiliser la carte alors que le solde est insuffisant pour couvrir le montant total de la transaction, dans la plupart des cas la transaction sera refusée. Si toutefois, à cause d'une défaillance du système ou pour toute autre raison, la transaction est acceptée alors que le solde de la carte est insuffisant, ce qui crée un solde négatif, vous convenez de nous rembourser sur demande le montant de la transaction effectuée qui dépasse le solde de la carte.

Transactions en devises étrangères : Toutes les transactions en devises sont converties en dollars canadiens selon le taux de conversion Mastercard en vigueur le jour où la transaction est portée à votre carte. Le taux de conversion Mastercard en vigueur le jour où la transaction est portée à votre carte peut différer du taux en vigueur à la date de la transaction.

Toutefois, si une transaction en devises est remboursée sur votre carte prépayée Mastercard, le taux de conversion Mastercard utilisé pour convertir le montant du remboursement en dollars canadiens correspond au taux payé à Mastercard, moins les frais de change. Par ailleurs, le taux payé à Mastercard peut différer du taux en vigueur à la date de remboursement. Dans la plupart des cas, le montant du remboursement d'une transaction en devises est donc inférieur au montant initialement imputé à votre carte.

Protection contre l'utilisation non autorisée : Si vous nous informez de l'utilisation non autorisée de la Carte, nous vous demanderons de nous fournir le nom figurant sur la carte, le numéro de la carte, et de répondre à une question tirée de vos renseignements personnels. Si vous perdez votre carte, il se peut qu'une autre personne utilise votre solde.

Nous rembourserons le solde le cas échéant (moins les frais de remplacement de la carte) après avoir traité toutes les transactions effectuées avant que nous ayons eu la possibilité d'intervenir. Nos représentants du service à la clientèle et notre système de réponse vocale automatisée sont disponibles sept (7) jours sur sept (7), vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et désactiveront immédiatement votre carte si vous en faites la demande.

Nous vous enverrons une carte de remplacement au montant de votre solde restant (moins les frais comme dressés dans le tableau « Frais ») dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle vous avez déclaré l'utilisation non autorisée de la carte, après s'être assurée d'avoir traité toutes les transactions de la carte correctement.

Vous convenez, dans les limites autorisées par la loi applicable, de collaborer avec nous dans le cadre de nos tentatives de recouvrement auprès d'utilisateurs non autorisés et de poursuites judiciaires contre eux.

Modifications : Sous réserve des limites autorisées par la loi applicable, nous pouvons, s'il y a lieu, modifier des modalités de la présente Convention ou ajouter de nouvelles modalités à celle-ci, ce qui inclut la hausse de frais existants ou l'ajout de nouveaux frais. Conformément à la loi applicable, l'avis de toute modification vous sera envoyé à l'adresse postale ou électronique la plus récente dont nous disposons dans nos dossiers. En outre, nous vous enverrons, au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit précisant, en termes clairs et lisibles, en quoi consiste(nt) la ou les nouvelle(s) clause(s) ou la ou les modification(s) apportée(s) à la ou aux clause(s) susmentionnée(s), la date d'entrée en vigueur de la ou des modification(s) et vos droits, tels qu'énoncés ci-dessous.

Vous avez le droit de refuser la modification et d'annuler la présente Convention sans frais, pénalité ou indemnité d'annulation en nous faisant parvenir un avis à cet effet au plus tard trente (30) jours après l'entrée en vigueur de la modification, si la modification vise l'augmentation de vos obligations ou la diminution des nôtres. Si vous choisissez d'annuler la présente Convention, la section Annulation de la présente Convention s'appliquera. L'avis de toute modification sera affiché sur le site Web au moins soixante (60) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification, sauf exigence contraire de la loi. Le changement entrera en vigueur à la date indiquée dans l'avis. Vous avez l'obligation (i) de nous informer de toute modification de votre adresse postale ou électronique en communiquant avec le service à la clientèle au 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415, (ii) ainsi que de vérifier si de tels avis ont été publiés sur le site Web. Tout avis sera réputé avoir été reçu cinq (5) jours après avoir été mis à la poste ou le jour ouvrable suivant son envoi par courrier électronique.

Vous pouvez nous aviser en émettant un avis au promoteur du programme ou en nous envoyant un avis sur notre site Web. L'avis sera réputé avoir été reçu par nous ou par le promoteur du programme à la date de livraison, le cas échéant, et le jour ouvrable suivant dans le cas des avis envoyés par courriel.

Consentement concernant les renseignements personnels : En demandant une carte, vous nous autorisez ainsi que nos fournisseurs de services à recueillir, à utiliser, à divulguer et à conserver des renseignements personnels vous concernant à des fins liées à votre demande de carte et à votre utilisation de la carte (si une carte est émise), ainsi qu'aux fins décrites ci-dessous. La collecte de renseignements est nécessaire aux fins de la conclusion et de l'exécution de la présente Convention. Si vous n'acceptez pas que des renseignements personnels vous concernant soient recueillis, utilisés, divulgués ou conservés, vous ne pouvez pas demander ou utiliser une carte. Comme il est expliqué ci-dessous, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en annulant votre carte et tous les services connexes offerts par nous. Les restrictions et les exigences décrites ci-dessus ne s'appliquent pas aux renseignements agrégés ou autrement dépersonnalisés et qui ne permettent pas de vous identifier.

Protection de vos renseignements personnels : Nous protégeons les renseignements personnels que nous détenons ou dont nous avons la garde contre la perte, le vol, la falsification ou l'usage abusif. Les mesures de sécurité que nous utilisons pour protéger vos renseignements personnels dépendent de différents facteurs : degré de confidentialité, quantité, distribution, format et stockage. Même si les avancées technologiques facilitent la tâche aux fraudeurs, nous utilisons en permanence des systèmes de surveillance et des mesures de contrôle pour détecter les activités frauduleuses et les prévenir. Nous avons également intégré des mesures de prévention de la fraude dans nos procédures de vérification préalable et nous mettons régulièrement à jour nos méthodes de détection et de prévention de la fraude. Nous prenons toutes les précautions nécessaires pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol, la falsification ou l'usage abusif. Toutefois, aucun système ni aucune mesure de sécurité n'est parfaitement étanche. La transmission de vos données personnelles se fait à vos propres risques et vous devez également prendre les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels.

Collecte de vos renseignements personnels : Lorsque vous demandez une carte, nous et nos fournisseurs de services recueillons des renseignements à votre sujet (p. ex., votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre date de naissance) et, si une carte est émise à votre intention, nous et nos fournisseurs de services recueillons des renseignements à votre sujet et au sujet de l'utilisation de la carte et des services connexes, y compris des renseignements sur les transactions effectuées avec la carte (p. ex., la date et le montant des transactions ainsi que les établissements où elles ont été effectuées) (collectivement appelés les « **renseignements sur le titulaire** »). Nous et nos fournisseurs de services pouvons obtenir des renseignements personnels vous concernant directement auprès de vous et d'autres sources, y compris le promoteur du programme et des tiers fournisseurs de services d'identification, de données démographiques et de prévention des fraudes.

Utilisation de vos renseignements personnels : Nous et nos fournisseurs de services utiliserons, divulguerons et conserverons les renseignements sur le titulaire afin de traiter votre demande de carte (y compris pour vérifier votre identité) et, si une carte est émise, pour vous fournir des services en rapport avec votre carte (y compris la gestion de la carte et le traitement des transactions effectuées avec la carte), pour assurer la protection contre la fraude et la conformité à la législation, pour exécuter la présente Convention, pour protéger et appliquer nos droits légaux et pour d'autres fins requises ou autorisées par les lois applicables. Nous divulguerons les renseignements sur le titulaire à nos

fournisseurs chargés de vous offrir des services et de nous offrir des services connexes.

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité matérielles, électroniques et procédurales conformes à la réglementation canadienne en matière de protection des renseignements sur les titulaires.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons utiliser et conserver les renseignements sur le titulaire dans des installations situées dans différents pays (y compris au Canada et aux États-Unis). Les lois en matière de protection des renseignements personnels en vigueur dans ces pays peuvent être différentes de celles qui s'appliquent dans l'administration où vous résidez; il est possible que les tribunaux, les administrations publiques, les organismes d'application de la loi et de réglementation et les autorités en matière de sécurité soient autorisés à avoir accès aux renseignements sur le titulaire sans que vous en soyez avisé. Les lois sur la protection des données en vigueur dans d'autres instances dans lesquelles nous pouvons communiquer vos renseignements personnels peuvent différer de celles qui sont en vigueur dans votre instance de résidence; tous les renseignements personnels communiqués dans une autre instance sont assujettis aux lois en vigueur et aux pouvoirs des autorités chargées de la sécurité nationale dans cette instance. Dans les limites autorisées par ces lois, nous prendrons des mesures raisonnables équivalentes à celles qui sont en vigueur dans votre instance de résidence pour assurer la protection de vos renseignements personnels. Par la présente, vous acceptez que vos renseignements personnels soient transmis à des tiers outre-frontière (y compris aux États-Unis) aux fins susmentionnées.

Nous utiliserons les renseignements sur le titulaire pour émettre et gérer la carte et pour vous fournir les services connexes. Nous et nos fournisseurs de services s'en remettons à vous pour garantir l'exactitude, l'intégralité et l'actualité des renseignements sur le titulaire. Vous vous engagez à nous informer rapidement (en téléphonant au service à la clientèle au 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415 pour tout changement aux renseignements sur le titulaire ou de toute information erronée. Pour demander l'accès aux renseignements personnels vous concernant que nous avons obtenus, communiquez avec nous par l'entremise de notre service à la clientèle ou de notre site Web. Si les renseignements ont été obtenus auprès de fournisseurs de données de vérification de l'identité et de données démographiques, nous vous informerons de votre droit d'accès et de modification en ce qui concerne le dossier détenu par l'agent de renseignements personnels et nous vous indiquerons la marche à suivre pour accéder aux rapports et aux recommandations et les faire corriger, s'il y a lieu.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons utiliser les renseignements sur le titulaire (y compris votre numéro de téléphone, votre numéro de téléphone cellulaire et votre adresse de courriel) pour communiquer avec vous, y compris par la poste ordinaire et par courrier électronique, par téléphone (y compris au moyen de messages préenregistrés, de messageries par voix artificielle et de systèmes téléphoniques à composition automatique) et par messagerie instantanée, à propos de votre carte ou de questions connexes, sans égard aux frais d'interurbain ou d'utilisation qui pourraient vous être facturés.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons surveiller et enregistrer leurs communications et leur correspondance avec vous (y compris les courriels, les conversations en ligne et les appels téléphoniques) à des fins d'assurance de la qualité, de formation du personnel et de conformité à la législation. Avec votre autorisation, la Compagnie de Fiducie Peoples et nos fournisseurs de services pourrions divulguer cette information pour des raisons de vérification afin de vous rendre le meilleur service à la clientèle possible.

Autres utilisations des renseignements personnels vous concernant : Outre ce qui précède, si vous consentez à ce que le promoteur du programme ou un autre tiers recueille et utilise vos renseignements personnels (y compris les renseignements sur le titulaire) à des fins qui lui sont propres (c.-à-d. non liées à ses fonctions de fournisseur de services), y compris pour vous envoyer des messages de marketing ou de promotion, nous n'aurons aucun pouvoir sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements sur le titulaire par ce tiers (ou le promoteur du programme) et ne peut donc pas être tenue responsable des actes dudit tiers à cet égard, ni des messages de marketing ou de promotion qu'il pourrait vous envoyer ou de tout acte fautif ou omission de sa part.

Droit d'accès aux renseignements personnels vous concernant : Vous pouvez accéder en tout temps aux renseignements vous concernant pour en vérifier le contenu et l'exactitude, ainsi que les faire modifier au besoin; toutefois, l'accès peut être restreint selon ce que permet ou exige la loi. Pour soumettre une demande d'accès à l'information, si vous avez des questions concernant nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels ou pour retirer votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de données vous concernant et pour annuler votre carte et tous les services connexes que nous offrons, veuillez communiquer avec le service à la clientèle (en composant le 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415). Si vous retirez votre consentement, nous continuerons de recueillir, d'utiliser, de divulguer et de conserver les renseignements sur le titulaire aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour exécuter les opérations relatives à l'annulation de votre carte, à la protection contre la fraude et à la conformité à la législation, pour exécuter la présente Convention, pour protéger et appliquer nos droits et pour d'autres fins requises ou autorisées par les lois applicables.

Politiques en matière de protection des renseignements personnels de la Compagnie de Fiducie Peoples : Nos pratiques générales en matière de renseignements personnels sont énoncées dans sa Politique en matière de protection des renseignements personnels, qui est mise à jour de temps à autre (en ligne : <http://www.peoplestrust.com/fr/legale/protection-des-renseignements-personnels-et-securite/protection-des-renseignements-personnels/>).

Contestations : Si vous croyez qu'une transaction portée à votre compte est erronée, vous devez nous en informer par écrit dans les soixante (60) jours de la date de la transaction. À la suite de cet avis, un formulaire devra être rempli et fait parvenir par courriel électronique (dispute.support@bhnetwork.com) à l'équipe du service à la clientèle dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la transaction. Vous pouvez obtenir un formulaire de contestation en composant le 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415 et en suivant les messages-guides pour les cartes perdues ou volées. **Ce formulaire doit absolument nous parvenir dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la transaction contestée, sans quoi le titulaire sera réputé avoir accepté la transaction.** Si vous relevez une erreur dans un relevé de transactions, vous devez porter celle-ci à l'attention du commerçant concerné. Advenant que des achats réglés au moyen de la carte soient contestés, vous acceptez de régler les différends avec le commerçant auprès duquel l'achat a été effectué. Informez-vous auprès du commerçant pour connaître sa politique en ce qui concerne le remboursement des achats réglés avec la carte. Nous ne sommes pas responsables de tout problème lié aux produits ou services achetés avec la carte, qu'il s'agisse d'un problème de qualité, de sécurité, de légitimité ou de tout autre aspect de l'achat. Si, pour quelque motif que ce soit, vous avez droit à un remboursement d'articles ou de services obtenus avec votre carte, vous consentez à accepter des crédits appliqués au solde de votre carte au lieu de recevoir de l'argent comptant.

Arbitrage : Conformément à toutes les autres modalités de la présente entente et dans la mesure des limites prévues par la loi, vous convenez que toute demande de réclamation déposée contre nous, le gestionnaire du programme, le promoteur du programme ou Mastercard et émanant de ou liée à la présente Convention ou à l'utilisation de la carte : (i) sera renvoyée à un arbitre unique à Vancouver, en Colombie-Britannique, pour un arbitrage définitif et exécutoire; et (ii) ne pourra pas donner lieu à un recours collectif ni à une quelconque poursuite devant les tribunaux. Si une tierce partie exerce un recours collectif en votre nom, vous vous engagez à vous retirer dudit recours ou à ne pas y participer, selon les circonstances.

Plaintes : Si vous souhaitez formuler une plainte ou présenter une demande de renseignements concernant tout aspect de votre carte, veuillez d'abord tenter de régler la plainte ou la demande de renseignements en appelant sans frais le service à la clientèle au 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415. Si le service à la clientèle est incapable de résoudre la plainte ou de répondre à la demande de renseignements à votre satisfaction, veuillez communiquer avec nous au **1-855-694-6214** ou soumettre votre plainte ou votre demande en remplissant le formulaire figurant sur notre site Web (<http://www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/contactez-nous/>). Nous nous efforcerons de régler votre plainte ou de répondre à votre demande de renseignements.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de vous répondre de manière satisfaisante, vous pouvez transmettre votre demande de renseignements ou votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement au **1-888-451-4519** en vue d'un règlement. Si vous avez une plainte à formuler concernant une violation possible d'une loi en matière de protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite sectoriel, elle peut être communiquée à n'importe quel moment à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en personne, par écrit, au téléphone ou sur son site Web :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (ON) K1R 1B9
Téléphone : 1-866-461-3222
www.fcac-acfc.gc.ca

Vous pouvez consulter notre politique relative aux plaintes à : <http://www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/reponse-a-vos-preoccupations/>.

Nous pouvons résilier la présente Convention à n'importe quel moment, et vous devriez cesser d'utiliser la Carte immédiatement ou conformément à nos instructions. Le cas échéant, si vous n'avez pas manqué à vos obligations en vertu de la présente Convention, nous vous informerons par écrit de notre décision au moins soixante (60) jours avant la date d'annulation. Nous vous rembourserons le montant du solde restant sur votre carte, moins les frais impayés. En dépit de la résiliation de la présente Convention, vous devez respecter toutes vos obligations sous le régime de la présente Convention.

Aucune garantie de disponibilité ni d'utilisation ininterrompue : DE TEMPS À AUTRE, IL PEUT ARRIVER QUE LES SERVICES DE CARTE SOIENT INOPÉRANTS; LE CAS ÉCHÉANT, IL EST POSSIBLE QUE VOUS NE PUISSIEZ PAS UTILISER VOTRE CARTE OU OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LE SOLDE DE CELLE-CI. VEUILLEZ NOUS

SIGNALER TOUT PROBLÈME LIÉ À L'UTILISATION DE VOTRE CARTE. VOUS RECONNAISSEZ QUE NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE TOUTE INTERRUPTION DE SERVICE.

Réclamations auprès de tiers : Advenant que nous vous remboursions à la suite d'une réclamation que vous auriez présentée ou que nous vous accordions un crédit ou un paiement quelconque en rapport avec un problème de quelque nature que ce soit résultant d'une transaction réglée avec la carte, vous serez automatiquement réputé nous avoir cédé vos droits et vos réclamations présents, passés ou éventuels (à l'exception des réclamations en responsabilité civile délictuelle) à l'égard d'un tiers pour un montant égal à celui que nous vous avons versé ou que nous avons crédité à votre carte. Vous convenez que vous ne ferez aucune réclamation à ce tiers et n'accepterez aucun remboursement de sa part pour le montant que nous vous avons payé ou crédité à votre carte et vous vous engagez à collaborer avec nous si nous décidons d'intenter des poursuites contre la tierce partie pour le montant qui vous été payé ou crédité. Si nous n'exerçons pas nos droits en vertu de la présente section, nous ne renonçons pas à notre droit de les exercer à l'avenir.

Exclusion de garantie : SAUF S'IL EN EST EXPRESSÉMENT DISPOSÉ AUTREMENT DANS LA PRÉSENTE CONVENTION ET SAUF EN CE QUI CONCERNE LES GARANTIES QUI S'APPLIQUENT AUX TERMES DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (QUÉBEC), NOUS NE FAISONS AUCUNEMENT VALOIR ET N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU TACITE, QUANT À UN ASPECT DE LA CONVENTION QUEL QU'IL SOIT, Y COMPRIS ET SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES TACITES DE LA QUALITÉ MARCHANDE POUR UN USAGE PARTICULIER OU ENCORE LES GARANTIES RELEVANT DU DROIT LÉGISLATIF OU D'UNE LOI, DE PRATIQUES COMMERCIALES OU D'USAGES COMMERCIAUX.

Limite de responsabilité : SAUF AU QUÉBEC, ET SOUS RÉSERVE DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT PRÉVU DANS LA PRÉSENTE CONVENTION OU EN VERTU DE TOUTE LOI APPLICABLE, NOUS NOUS DÉGAGEONS DE TOUTE RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS EN CE QUI CONCERNE LE RESPECT OU LE NON-RESPECT DES OBLIGATIONS ÉNONCÉES DANS LA CONVENTION, À MOINS QUE NOUS N'AYONS AGI DE MAUVAISE FOI. SANS LIMITER LA PORTÉE DE CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DES RETARDS OU DES ERREURS DÉCOULANT DE CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE NOTRE VOLONTÉ, Y COMPRIS ET SANS S'Y LIMITER, LES ACTES DES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES, LES URGENCES NATIONALES, LES INSURRECTIONS, LES GUERRES ET LES ÉMEUTES, LE DÉFAUT DES COMMERÇANTS DE DISPENSER OU DE FOURNIR DES SERVICES, LES DÉFECTUOSITÉS DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION, DE NOTRE ÉQUIPEMENT OU DE NOS SYSTÈMES ET LES ENNUIS CAUSÉS PAR CEUX-CI. SANS RESTREINDRE LA PORTÉE DE CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NOUS DÉGAGEONS DE TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES RETARDS, DES DÉFECTUOSITÉS OU DU MAUVAIS FONCTIONNEMENT DE VOTRE ÉQUIPEMENT, DU SERVICE INTERNET, DU SYSTÈME DE PAIEMENT OU DE TOUTE FONCTION RELEVANT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE. SI NOUS SOMMES JUGÉS RESPONSABLES ENVERS VOUS, VOUS N'AUREZ DROIT QU'À DES DOMMAGES-INTÉRÊTS DIRECTS ET RÉELS. VOUS NE POURREZ SOUS AUCUNE CONSIDÉRATION OBTENIR UNE INDEMNISATION AU TITRE DES DOMMAGES-INTÉRÊTS INDIRECTS, CORRÉLATIFS, PUNITIFS OU SPÉCIAUX (QUE CE SOIT PAR VOIE DE CONTRAT, DE RÉCLAMATION DÉLICTEUELLE OU DE QUELQUE AUTRE MANIÈRE QUE CE SOIT), MÊME SI VOUS NOUS AVEZ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE CES DOMMAGES-INTÉRÊTS.

Site Web et disponibilité : Nous déployons des efforts considérables pour assurer en permanence l'accessibilité de notre site Web et des autres canaux d'exploitation et de communication, mais nous ne nous portons pas garants de leur disponibilité ni de leur infaillibilité en tout temps. Vous convenez que nous ne sommes pas responsables des interruptions temporaires de service sur le site Web causées par la maintenance, les changements apportés au site ou les pannes et que nous ne sommes pas responsables des interruptions de service prolongées pouvant résulter de déficiences indépendantes de notre volonté, notamment les pannes des systèmes d'interconnexion et d'exploitation, les virus informatiques, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les conflits de travail et les conflits armés. Nous ne serons nullement responsables de quelque manière que ce soit des dommages ou des interruptions de service causés par des virus informatiques susceptibles de nuire au bon fonctionnement de votre ordinateur ou d'autres appareils. Vous vous engagez à vous comporter raisonnablement à l'égard du site Web et de son utilisation. **Vous vous abstenrez d'enfreindre les lois, de compromettre ou perturber des réseaux informatiques, de vous faire passer pour une autre personne ou entité, de porter atteinte aux droits de toute tierce partie, de suivre, traquer, menacer ou harceler quiconque, d'obtenir un accès non autorisé et de nuire au bon fonctionnement des systèmes de notre site Web ou à son intégrité.**

Cession : Nous pouvons, à notre seule discrétion, céder nos droits et nos obligations en vertu de la présente Convention, et ce, en tout temps et sans préavis. Le cas échéant, vous-même ainsi que vos exécuteurs testamentaires, administrateurs, successeurs, représentants et ayants droit autorisés respectifs demeurent liés par la présente Convention.

Intégralité de la Convention : La présente entente constitue l'intégralité de la Convention qui nous lie, vous et nous, par écrit ou verbalement, sur tous les points énoncés aux présentes, et elle a préséance sur toute entente ou Convention

antérieure ou contemporaine à cet égard.

Droit applicable : Les parties reconnaissent que toute réclamation ou action intentée en vertu de la présente Convention relève exclusivement de l'autorité des tribunaux de la Colombie-Britannique et que la Convention sera interprétée et régie en vertu des lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique et des lois fédérales qui s'appliquent dans cette province.

POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT : Les parties acceptent que la présente Convention soit régie et interprétée en vertu des lois de la province du Québec et des lois applicables du Canada.

Titres des sections : Les titres des sections de la présente Convention figurent à titre indicatif seulement et ils ne régissent pas l'interprétation des dispositions de la Convention.

Dissociabilité : Si l'une ou l'autre des conditions de la présente Convention est non valide, modifiée en raison des lois applicables ou déclarée non valide par ordonnance d'un tribunal ou d'un organisme de réglementation, les conditions valides de la Convention ne seront pas touchées et celle-ci sera interprétée comme si les clauses non valides en étaient exclues.

Coordonnées : Si vous avez des questions au sujet de la carte ou si vous voulez signaler la perte ou le vol de votre carte, vous pouvez téléphoner au service à la clientèle en composant le 1-888-371-2109. Si hors du Canada ou des États-Unis, appelez au 1-339-234-6415. Pour des questions, autre que l'utilisation non-autorisée, écrivez nous à : Cardholder Services, P.O. Box 9018 Coppel, TX 75019. Vous pouvez également communiquer avec Peoples Trust Company en appelant le 1-855-694-6214 ou en envoyant un courrier à l'adresse suivante : 888 Dunsmuir St #1400, Vancouver, BC V6C 3K4 Canada.

Mastercard est une marque de commerce déposée, et le logo de deux cercles imbriqués est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated.

Mise à jour : 2023/09/14