

Les questions juridiques.

Votre entente avec
le titulaire de carte
Mastercard^{MD} Services
financiers le Choix
du Président^{MD}



FINANCE

Entente avec le titulaire de carte

Pages 3 à 26

Entente avec le titulaire de carte Mastercard^{MD} Services financiers le Choix du Président

Merci d'avoir choisi la carte Mastercard^{MD} Services financiers le Choix du Président. Votre carte Mastercard^{MD} Services financiers le Choix du Président ne comporte aucuns frais annuels et vous offre une foule d'avantages! 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^{MC}. Pour en savoir plus sur la façon d'obtenir des points PC Optimum et sur la façon de les utiliser, veuillez consulter le guide des avantages.

Avant d'utiliser votre carte Mastercard 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 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 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 Services financiers le Choix du Président constitue une acceptation de toutes les modalités s'y rattachant. Vous devriez aussi lire la politique de confidentialité de Les Compagnies Loblaw Limitée 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.

La présente entente avec le titulaire de carte régit votre compte Mastercard *Services financiers le Choix du Président* et les cartes, y compris les cartes de renouvellement et de remplacement, et chèques pratiques que nous pouvons émettre relativement à votre compte, et remplace toute entente avec le titulaire de carte que nous vous avons fournie antérieurement. Des modalités additionnelles concernant votre compte se trouvent dans la demande d'adhésion, dans le sommaire des renseignements (qui peut être consulté en ligne à l'adresse www.pcfinance.ca), dans la déclaration au titulaire de carte et dans les documents contenant des renseignements supplémentaires que nous pouvons vous fournir à l'occasion, et ces modalités font aussi partie de la présente entente avec le titulaire de carte. En cas de conflit entre les modalités prévues dans les documents mentionnés précédemment, les modalités de la présente entente avec le titulaire de carte, qui peuvent être modifiées, s'appliqueront.

1. Définitions

1.1 « Compte » désigne un compte Mastercard *Services financiers le Choix du Président* et, s'il y a lieu, comprend aussi toute carte ou tout chèque pratique qui vous ont été remis à l'égard du compte.

1.2 « Entente » désigne l'entente avec le titulaire de carte, telle qu'elle peut être modifiée par nous.

1.3 « Titulaire de carte supplémentaire » (parfois appelé « utilisateur autorisé ») désigne une personne au nom de laquelle une carte du compte a été émise à la demande du titulaire principal. Nous pouvons limiter le nombre de titulaires de carte supplémentaires pour chaque compte.

1.4 « Carte » désigne toute carte ou tout autre instrument ou toute autre technologie remis par la Banque le Choix du Président qui permet d'accéder au compte, y compris tout renouvellement ou remplacement de cette carte, de cet instrument ou de cette technologie.

1.5 « Titulaire de carte » désigne le titulaire principal et tout titulaire de carte supplémentaire.

1.6 « Sommaire des renseignements » désigne l'encadré qui contient des renseignements importants concernant votre compte, intitulé « Sommaire des renseignements sur le compte Mastercard *Services financiers le Choix du Président* ». Cet encadré est fourni avec les demandes d'adhésion et figure dans les déclarations au titulaire de la carte fournies aux nouveaux titulaires de carte depuis janvier 2010 et peut aussi être consulté en ligne à l'adresse www.pcfinance.ca, en choisissant le lien « Notes légales ».

1.7 « Frais » désigne tous les frais applicables à votre compte, sauf indication contraire. Les frais applicables à votre compte sont décrits dans votre demande d'adhésion, le sommaire des renseignements, la déclaration au titulaire de carte et tout autre document contenant des renseignements que nous pouvons vous fournir à l'occasion.

1.8 « NIP » désigne votre numéro d'identification personnel.

1.9 « Titulaire principal » désigne la personne au nom de laquelle le compte est établi.

1.10 « Nous », « notre » et « nos » désignent la Banque le Choix du Président, émettrice de la carte Mastercard *Services financiers le Choix du Président*.

1.11 « Vous », « votre » et « vos » désignent le titulaire principal.

2. Votre entente avec nous

2.1 Vous convenez que l'utilisation de votre compte signifie que vous comprenez et acceptez les modalités énoncées dans la présente entente, lesquelles peuvent être modifiées par nous.

En utilisant votre compte, vous signifiez aussi que vous comprenez et acceptez les modalités du programme de fidélisation qui s'appliquent à votre compte. Les modalités du programme de fidélisation applicables à votre compte sont énoncées dans une entente distincte. Pour obtenir la dernière version des modalités du programme de fidélisation, veuillez visiter la section « notes légales » sur pcfinance.ca ou téléphoner au 1 866 727 6468.

2.2 À titre de titulaire principal, vous êtes seul responsable aux termes de la présente entente et seul tenu de payer les montants portés au compte, y compris les montants portés au compte par des titulaires de carte supplémentaires. Vous, vos représentants juridiques, vos successeurs et ayants droit ainsi que les successeurs et ayants droit de vos représentants juridiques êtes liés par la présente entente. Il vous revient aussi de vous assurer que les titulaires de carte supplémentaires, le cas échéant, comprennent la présente entente et la politique de confidentialité de Les Compagnies Loblaw Limitée (veuillez vous reporter à l'article 22, « Politique de confidentialité », pour obtenir plus de renseignements) et la manière dont ces documents s'appliquent à eux, et de veiller à ce qu'ils utilisent toute carte qui leur est émise et le compte conformément aux modalités de la présente entente.

2.3 Les titulaires de carte supplémentaires ont la permission de modifier leurs propres renseignements dans le compte ou de demander une carte de remplacement, mais par ailleurs ne sont pas autorisés à nous donner des directives concernant le compte. Les titulaires de carte supplémentaires ne pourraient pas, par exemple, modifier vos renseignements (comme votre adresse), nous demander d'augmenter la limite de crédit ou consentir à une telle augmentation ou encore fermer le compte. Nous pouvons donner aux titulaires de carte supplémentaires des renseignements sur le compte (selon la description donnée au paragraphe 22.2).

2.4 Vous convenez que nous pouvons, à l'occasion, envoyer une carte de renouvellement ou de remplacement à un titulaire de carte du compte, sans autre consentement de votre part ni avis de notre part.

3. Utilisation de votre compte

3.1 Le compte est destiné à un usage personnel seulement et les titulaires de carte désignés pour le compte peuvent utiliser celui-ci pour toute transaction ou à toute fin permise, notamment :

- l'achat de produits et de services; et
- l'obtention d'avances de fonds.

3.2 Lorsqu'une transaction est portée à votre compte, nous vous prêtons le montant requis pour cette transaction et vous nous autorisez à imputer ce montant à votre compte, et promettez de nous rembourser l'ensemble des transactions portées à votre compte, que des avis de transaction vous aient été fournis ou non à l'égard de ces transactions (lorsque ce service est offert), qu'elles aient été effectuées par vous, un titulaire de carte supplémentaire ou toute autre personne à laquelle vous ou un titulaire de carte supplémentaire

avez donné la permission d'utiliser votre compte, ainsi que les frais, les primes et les intérêts applicables.

3.3 Nous pouvons refuser une demande d'autorisation visant une transaction en tout temps et pour quelque raison que ce soit. Nous pouvons aussi demander des renseignements additionnels en tout temps afin d'évaluer une demande de transaction ou d'évaluer et d'ajuster le taux d'intérêt, la limite de crédit ou les autres caractéristiques de votre compte.

3.4 Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage, notamment de dommages particuliers, indirects ou consécutifs, même s'ils sont prévisibles, si, pour quelque raison que ce soit, votre carte ou un chèque pratique n'est pas accepté ou votre compte ne peut être utilisé. Vous ne pouvez faire opposition à un chèque pratique et ne pouvez faire opposition à toute autre transaction ou à tout autre paiement. Veuillez vous reporter à l'article 19, « Paiements automatiques », pour plus de renseignements.

3.5 Si un titulaire de carte émise relativement au compte donne le numéro de compte pour payer un achat de produit ou de service sans présenter sa carte (par exemple, dans le cas d'un achat par téléphone, par la poste ou par Internet) ou sans apposer sa signature ni fournir un NIP ou un code d'accès, les conséquences juridiques sont les mêmes que si la carte avait été présentée et la facture, signée, ou un NIP ou un code d'accès, fourni. Vous pourriez devoir adhérer à un programme de sécurisation des transactions ou devoir fournir des renseignements supplémentaires afin d'effectuer certaines transactions en ligne.

3.6 Vous devez vous assurer que votre compte n'est pas utilisé à des fins illégales, par vous ou par tout autre titulaire de carte supplémentaire du compte, notamment pour l'achat de produits ou de services proscrits par la loi ou à toute autre fin que nous pouvons interdire à quelque moment que ce soit, ce qui à l'heure actuelle, comprend les fins suivantes :

- la communication par un titulaire de carte de son NIP ou de son code d'accès à des personnes qui ne sont pas des titulaires du compte;
- l'autorisation, accordée à des non-titulaires, d'utiliser la carte ou le compte;
- l'obtention d'un remboursement en argent ou d'un remboursement pour le retour de produits ou de services achetés au moyen du compte autrement que par l'obtention d'un crédit sur le compte;
- l'autorisation d'un solde de crédit sur le compte pour une autre raison qu'une correction ou le remboursement de produits ou de services achetés au moyen du compte;
- l'utilisation du compte si vous êtes en faillite ou insolvable ou s'il est peu probable que vous soyez en mesure d'effectuer votre versement minimal dans les délais; et
- l'utilisation du compte à des fins professionnelles ou commerciales.

3.7 Vous devez signer toute carte qui comporte une plage de signature dès que vous la recevez et vous assurer que les titulaires de carte supplémentaires du compte signent toute carte qui comporte une plage de signature dès qu'ils la reçoivent. Toutefois, vous vous engagez à rembourser toutes les dettes contractées au moyen de votre compte (sous réserve de vos droits décrits à l'article 17, « En cas de perte ou de vol de votre carte »), même si elles ont été contractées

avant l'activation du compte ou après l'expiration de toute carte, ou la fermeture ou la suspension du compte.

4. Votre NIP et vos codes d'accès

4.1 Vous et tout autre titulaire de carte supplémentaire de votre compte devez choisir un NIP au moment de l'activation de votre ou de vos nouvelles cartes ou pour utiliser la puce qui se trouve sur une carte déjà émise pour laquelle nous vous avons fourni un NIP en vue de son utilisation au guichet automatique. Lorsque vous choisissez ou modifiez votre NIP, vous et tout autre titulaire de carte supplémentaire de votre compte ne devez pas choisir un NIP qui est facilement identifiable, comme une date de naissance, un numéro de téléphone ou un NIP que vous ou tout autre titulaire de carte supplémentaire utilisez pour d'autres comptes que vous pouvez détenir, ou qui ne respecte pas toute directive fournie par nous pour le choix ou la modification de votre NIP. Si vous avez oublié votre NIP ou si vous devez en choisir un nouveau ou souhaitez le changer, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone qui figure à l'article 27, « Comment communiquer avec nous ».

4.2 À titre de titulaire principal, vous pouvez aussi vous inscrire pour accéder au compte en ligne. Visitez notre site Web (www.pcfinance.ca) pour plus de détails sur la procédure à suivre pour vous inscrire.

4.3 Vous devez vous assurer que vous et tout autre titulaire de carte supplémentaire de votre compte gardez secrets les NIP ou les mots de passe liés à votre compte (ce qui comprend les mots de passe et codes d'accès utilisés pour accéder à votre compte en ligne ou pour effectuer des transactions en ligne), en prenant, entre autres, les précautions suivantes :

- ne pas les inscrire sur les cartes ni sur les relevés de votre compte;
- ne pas les garder dans votre portefeuille ou à la maison; et
- ne pas les révéler à quiconque n'est pas un titulaire du compte, y compris une personne de notre centre d'appels ou un tiers, ou en réponse à un courriel, que ce soit intentionnellement ou par accident.

Si vous ou tout autre titulaire de carte supplémentaire ne protégez pas de manière adéquate un NIP ou un mot de passe pour votre compte, vous pourriez être tenu responsable en cas de transactions non autorisées portées à votre compte. Veuillez vous reporter à l'article 17, « En cas de perte ou de vol de votre carte », pour obtenir plus de renseignements.

5. Transactions

5.1 Les principaux types de transactions sont les achats, les avances de fonds et les primes, frais et intérêts applicables à ces types de transactions. Certaines transactions sont appelées « transactions promotionnelles » parce qu'un taux d'intérêt promotionnel s'applique habituellement à celles-ci plutôt que le taux d'intérêt des achats ou des avances de fonds. Veuillez vous reporter à l'article 5.5 pour obtenir plus de renseignements. Si vous avez des questions en ce qui concerne la nature d'une transaction en particulier, veuillez vous reporter à l'article 27, « Comment communiquer avec nous », et appelez-nous.

5.2 Achats : Le taux d'intérêt des achats correspond au taux d'intérêt qui s'applique habituellement à tous les achats. Les achats comprennent tous les achats portés à votre compte, y compris toutes les primes et majorations qui se rapportent à ceux-ci, et inclura

aussi toute transaction à laquelle des « frais pour des transactions équivalant à du comptant » s'appliquent. Les types de transactions pour lesquelles des « frais pour des transactions équivalant à du comptant » s'appliquent sont énumérés dans le sommaire des renseignements ou dans tout avis que nous pouvons vous fournir à l'occasion et comprennent actuellement les virements télégraphiques, les mandats, les chèques de voyage, de même que les paris et les achats de billets de loterie et de jetons de casino autorisés.

5.3 Avances de fonds : Le taux d'intérêt des avances de fonds s'applique habituellement à toutes les avances de fonds et à toute majoration qui se rapporte à celles-ci. Les avances de fonds sont des transactions par lesquelles nous vous avançons des fonds qui sont portés à votre compte; ces transactions comprennent :

- l'obtention de fonds à un guichet automatique qui accepte Mastercard;
- l'obtention de fonds en personne à un comptoir d'un établissement émetteur de carte Mastercard;
- l'utilisation d'un chèque pratique; ou
- la réalisation d'un transfert.

Un « transfert », habituellement appelé un transfert de solde, se produit lorsque vous utilisez votre compte pour régler le solde impayé d'un compte de carte de crédit que vous détenez auprès d'une autre institution financière.

Un « chèque pratique » désigne un chèque tiré sur le compte que nous pouvons vous émettre à l'occasion et que vous pouvez utiliser pour payer des produits ou des services. Tout différend concernant un paiement effectué à l'aide d'un chèque pratique n'est pas admissible à notre processus de règlement de différends et doit être réglé directement avec le commerçant.

5.4 Conditions relatives aux avances de fonds : Nous pouvons limiter le nombre et le montant des avances de fonds et les refuser pour quelque raison que ce soit. Toutes les avances de fonds seront effectuées dans l'ordre selon lequel nous les traitons (il est possible qu'il ne s'agisse pas de l'ordre dans lequel nous les recevons). Des conditions additionnelles peuvent s'appliquer aux avances de fonds. Par exemple, vous devrez répondre à un certain nombre de critères relatifs à votre limite de crédit, à votre crédit disponible, à votre taux d'intérêt ou au statut de votre compte afin d'être autorisé à effectuer certaines ou la totalité des avances de fonds. Toute offre d'avance de fonds et la déclaration au titulaire de la carte peuvent aussi être assorties de modalités additionnelles. Les achats effectués au moyen d'avances de fonds (comme c'est le cas lorsque vous payez un commerçant à l'aide d'un chèque pratique) ne sont pas couverts par la garantie prolongée ou l'assurance-achats et ne donnent pas droit à des points à moins d'indication contraire.

5.5 Transactions 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 modalités supplémentaires, lesquelles font aussi partie de la présente entente. Lorsqu'une offre promotionnelle s'applique à une transaction donnée, cette transaction est appelée « transaction promotionnelle ». Les transactions promotionnelles diffèrent des autres transactions. Par exemple, elles portent habituellement un taux d'intérêt plus bas (un « taux d'intérêt promotionnel ») que les taux d'intérêt des achats et des avances de fonds. Le taux d'intérêt promotionnel cesse de s'appliquer à toute transaction promotionnelle

impayée à la première des éventualités suivantes :

- l'expiration de la durée de l'offre promotionnelle, après quoi le taux d'intérêt des achats s'appliquera dans le cas d'un achat et le taux d'intérêt des avances de fonds s'appliquera dans le cas d'un transfert ou de l'émission d'un chèque pratique; ou
- lorsque votre compte n'est pas en règle (veuillez vous reporter à l'article 7, « Compte en règle », pour plus de renseignements), auquel cas le taux d'intérêt pour les versements en retard s'appliquera.

Par ailleurs, les transactions seront alors traitées de la même manière que les transactions décrites précédemment dans l'article 5.2, dans le cas des achats, et dans l'article 5.3, dans le cas des transferts et des chèques pratiques.

5.6 Chèques pratiques émis à des taux promotionnels :

Si nous vous faisons parvenir des chèques pratiques à l'occasion d'une offre promotionnelle, seuls ces chèques et non les autres chèques pratiques que vous pouvez avoir, seront considérés comme des transactions promotionnelles pendant la période visée par l'offre promotionnelle.

5.7 Frais, majorations et primes : Les frais et majorations applicables à votre compte sont décrits dans le sommaire des renseignements et dans la déclaration au titulaire de la carte. Vous trouverez des renseignements sur les primes dans l'offre de service(s) à laquelle des primes s'appliquent. Les frais, majorations et primes peuvent être modifiés, auquel cas vous recevrez un avis à cet effet.

6. Votre limite de crédit

6.1 Votre limite de crédit vous est communiquée dans la déclaration au titulaire de la carte et sur chaque relevé. Il s'agit du montant maximum qui peut être porté à votre compte. Votre limite de crédit disponible diminue en fonction des montants portés à votre compte. Vous devez veiller à ce que les montants dus dans votre compte ne dépassent pas votre limite de crédit. Nous nous réservons le droit de refuser l'utilisation de la carte ou tout autre accès au compte qui entraînerait un dépassement de votre limite de crédit. Toutefois, si nous permettons un dépassement de votre limite de crédit, votre limite de crédit n'en sera pas pour autant augmentée, et vous demeurerez responsable du montant excédentaire et devrez le rembourser immédiatement. Chaque fois que vous dépassez la limite de crédit de votre compte à la date de votre relevé, des frais de dépassement peuvent vous être imputés, tels qu'ils sont indiqués dans la déclaration au titulaire de la carte. Ces frais de dépassement peuvent changer, auquel cas vous recevrez un avis à cet effet.

6.2 Les commerçants peuvent demander une autorisation préalable dans le cas de certaines transactions, comme des réservations d'hôtel ou de voiture de location, et les « retenues » qui en découlent réduisent votre limite de crédit disponible. Toutefois, si vous excédez votre limite de crédit uniquement en raison de ces retenues dans votre compte, nous ne considérerons pas que vous avez dépassé votre limite de crédit et les frais de dépassement ne s'appliqueront pas à votre compte.

6.3 Le montant d'une transaction (par exemple, le montant d'un chèque pratique) ne peut dépasser votre limite de crédit, même si vous avez accumulé un solde de crédit dans votre compte. Les soldes de crédit dans votre compte ne cumulent pas d'intérêt et ne sont pas assurés.

6.4 Nous pouvons abaisser votre limite de crédit en tout temps, sans préavis. Nous pouvons augmenter votre limite de crédit après avoir obtenu votre consentement à cet effet ou suivant une demande de votre part. 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. Vous demeurerez responsable du paiement de tous les montants dus dans votre compte même si votre limite de crédit est réduite ou augmentée. De plus, nous pouvons établir une limite de crédit distincte pour différents types de transactions, soit une limite pour les achats, une limite pour les transferts et une autre limite pour les autres avances de fonds. Vous pouvez nous demander d'augmenter ou de réduire votre limite de crédit en ligne sur notre site Web (www.pcfinance.ca) ou par téléphone, au numéro sans frais indiqué à l'article 27, « Comment communiquer avec nous ». Nous pouvons refuser de réduire votre limite de crédit si la nouvelle limite est inférieure au solde de votre compte plus toute autorisation valide au moment de votre demande.

7. Compte en règle

7.1 Votre compte est considéré comme étant en règle si les titulaires de carte supplémentaires du compte et vous-même avez respecté toutes les modalités de la présente entente. Votre compte ne sera pas en règle et vous manquerez à vos obligations aux termes de la présente entente dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- vous ne payez pas votre versement minimum au plus tard à la date d'échéance de vos versements décrite à l'article 8, « Date d'échéance », pendant deux périodes de facturation consécutives (veuillez vous reporter à l'article 13, « Votre relevé », et, plus particulièrement, au paragraphe 13.1, pour obtenir une explication de l'expression « période de facturation »);
- un titulaire de carte supplémentaire du compte ou vous-même contrevenez à une autre disposition de la présente entente;
- vous faites faillite ou devenez insolvable; ou
- un titulaire de carte supplémentaire du compte ou vous-même utilisez le compte d'une manière inappropriée ou que nous interdisons ou que la loi interdit.

En cas de manquement à vos obligations aux termes de la présente entente :

- le taux d'intérêt pour les versements en retard, qui est indiqué dans le sommaire des renseignements, ou, s'il est modifié, dans un avis que nous vous enverrons, est imputé à la totalité des soldes impayés de votre compte (y compris les transactions promotionnelles), à compter du premier jour de la deuxième période de facturation pour laquelle un versement n'a pas été effectué;
- les transactions promotionnelles qui constituaient des achats seront traitées, à tous les égards, comme des achats, et les transactions promotionnelles qui constituaient des avances de fonds seront traitées, à tous les 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; et
- nous pouvons compenser les sommes d'argent que vous nous devez au moyen du solde d'un autre compte que vous détenez auprès de nous, de l'une de nos sociétés affiliées ou de tout fournisseur externe qui offre des produits sous la marque Loblaws inc., sans vous en aviser.

7.2 Pendant le manquement, le statut de votre compte sera passé en revue à l'occasion.

7.3 Le fait de ne pas nous prévaloir de certains de nos droits en cas de manquement à vos obligations ne signifie pas que nous ne pouvons pas les exercer ou que nous ne les exercerons pas plus tard ou en cas de manquement ultérieur.

8. Date d'échéance

8.1 La date d'échéance de vos versements sera indiquée sur votre relevé, chaque mois.

8.2 La date d'échéance de vos versements tombera au moins 21 jours après la date de votre relevé et peut varier selon les activités dans votre compte, comme si vous avez payé ou non le solde de votre relevé précédent en entier à la date d'échéance de vos versements.

9. Vos versements

9.1 Vous pouvez régler la totalité du solde de votre compte en tout temps. Cependant, vous devez régler pour chaque période de facturation au moins le versement minimum, tel qu'il est indiqué sur votre relevé, au plus tard à la date d'échéance indiquée sur votre relevé.

9.2 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^{er} août 2019, et pour tous les autres comptes que détiennent les résidents du Québec : 3 % à compter du 1^{er} août 2021, 3,5 % à compter du 1^{er} août 2022, 4 % à compter du 1^{er} août 2023, 4,5 % à compter du 1^{er} août 2024, et 5 % à compter du 1^{er} août 2025), 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.

Tel qu'il est indiqué à l'article 14, « Différends avec des commerçants », les notes de crédit des commerçants à l'égard de votre compte ne peuvent servir à payer votre versement minimum ni servir à payer le solde total de votre relevé.

9.3 Si vous ne faites pas au moins le versement minimum au plus tard à la date d'échéance pendant deux périodes de facturation consécutives, votre compte ne sera pas en règle et vous manquerez à vos obligations. Veuillez vous reporter à l'article 7, « Compte en règle », pour obtenir de plus amples renseignements.

9.4 Les versements doivent être faits en monnaie canadienne et ne peuvent excéder le montant dû pour le compte. Nous ne pouvons être tenus responsables si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas en mesure d'avoir accès à un crédit sur le solde du compte.

9.5 Il vous revient de choisir une méthode de paiement qui fait en sorte que votre versement est reçu et affecté à votre compte au plus tard à la date d'échéance, et ce, même si le service postal régulier ou les communications électroniques (si vous avez choisi cette méthode de communication) sont perturbés ou inutilisables pour quelque raison que ce soit. En règle générale, les versements 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 en Ontario; sinon, ils sont affectés à votre compte le jour suivant où les banques sont ouvertes. Quelle que soit la méthode de paiement que vous choisissiez, votre limite de crédit disponible peut ne pas tenir compte d'un versement effectué tant qu'il n'a pas été encaissé. Les versements, surtout ceux effectués par chèque ou dans une succursale bancaire, peuvent prendre plus d'une semaine pour être encaissés.

10. Affectation des versements à votre compte

10.1 Le terme « facturé » se rapporte à un montant qui a déjà figuré sur un relevé.

10.2 Le montant des versements jusqu'à concurrence de votre versement minimum est affecté au solde de votre compte, en premier lieu, aux intérêts, en second lieu, aux frais et ensuite tout montant restant, le cas échéant, est affecté aux transactions portées au compte, en commençant par celles qui ont figuré sur un relevé. Pour chacun des types de transactions portées au compte (veuillez vous reporter à l'article 5 de l'entente avec le titulaire de carte pour obtenir plus de détails concernant les différents types de transactions), le montant des versements jusqu'à concurrence de votre versement minimum est affecté en commençant par les montants qui portent le plus bas taux d'intérêt. Les versements qui excèdent le versement minimum sont affectés de manière proportionnelle au solde de votre compte de la façon suivante :

- en premier lieu, à tout montant facturé impayé, selon la proportion que ce montant représente par rapport au solde total du relevé toujours impayé;
- en deuxième lieu, à tout nouveau solde de votre compte qui n'a pas encore figuré sur un relevé, selon la proportion que ce solde représente par rapport au solde du compte toujours impayé; et
- en troisième lieu, le reste du versement, s'il y a lieu, constitue un solde de crédit pour votre compte.

10.3 Si le solde de votre compte présente un crédit, celui-ci est affecté à toute nouvelle transaction dans l'ordre auquel elles sont portées à votre compte.

10.4 Nous pouvons accepter les versements en retard, les versements partiels et les versements portant la mention « remboursement intégral » ou tout libellé semblable sans perdre les droits qui nous sont consentis par la loi ou par la présente entente en vue du recouvrement de tous les montants qui nous sont dus relativement au compte.

11. Taux d'intérêt

11.1 Des taux d'intérêt différents peuvent s'appliquer à différents types de transactions. Les taux d'intérêt applicables à votre compte, autres que les taux d'intérêt promotionnels, sont indiqués dans le sommaire des renseignements et peuvent être modifiés, auquel cas vous recevrez un avis à cet effet. Les taux les plus récents sont aussi indiqués sur chaque relevé de votre compte.

11.2 Le taux d'intérêt promotionnel, lorsqu'il est offert, est indiqué dans l'offre promotionnelle et peut être modifié, auquel cas vous recevrez un avis à cet effet. Le taux d'intérêt promotionnel cesse immédiatement de s'appliquer à l'expiration de la durée de l'offre et pendant et après tout manquement.

11.3 Nous pouvons modifier les taux d'intérêt applicables à votre compte en tout temps et pour quelque raison que ce soit. Dans chaque cas, vous recevrez l'avis de modification requis, à moins que votre compte ne soit plus en règle, auquel cas le taux d'intérêt pour les versements en retard s'appliquera à votre compte. Veuillez vous reporter à l'article 7, « Compte en règle », pour obtenir plus de renseignements sur ce qui se passe lorsque vous manquez à vos obligations.

12. Calcul de l'intérêt et délai de grâce sans intérêt pour les achats

12.1 Le terme « délai de grâce sans intérêt » désigne une période pendant laquelle aucun intérêt n'est imputé. Dans le cas des nouveaux achats, il correspond à la période entre la date de l'achat et la date d'échéance qui se trouve sur le relevé où l'achat figure pour la première fois. Le terme « achats » comprend les transactions auxquelles s'appliquent les « frais pour des transactions équivalant à du comptant », comme les virements télégraphiques. Veuillez vous reporter à l'article 5.2, « Achats », pour obtenir plus de renseignements. Vous pouvez éviter de payer des intérêts sur vos achats en acquittant toujours au complet, chaque mois, le solde qui figure sur votre relevé de compte le plus récent, au plus tard à sa date d'échéance.

Le délai de grâce sans intérêt s'appliquera et aucun intérêt ne sera imputé aux nouveaux achats qui figurent sur votre relevé le plus récent (c'est-à-dire les achats qui n'ont pas figuré sur un relevé précédent) si vous payez au complet le solde de votre relevé le plus récent au plus tard à sa date d'échéance. Si vous ne payez pas au complet le solde de votre relevé au plus tard à la date d'échéance applicable, des intérêts seront calculés à compter de la date de la transaction et imputés à tous les achats facturés portés au compte (soit les achats qui n'ont pas encore été payés au complet et qui figurent sur votre relevé le plus récent ou sur un relevé précédent), et ce, jusqu'à ce que vous ayez payé au complet le solde de votre relevé. Le délai de grâce sans intérêt s'applique également aux frais.

12.2 Le délai de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux avances de fonds. L'intérêt est calculé à compter de la date de la transaction et imputé aux avances de fonds (y compris à chaque transaction considérée comme une avance de fonds, selon la description donnée à l'article 5.3, « Avances de fonds »), et ce, jusqu'à leur paiement complet.

12.3 En plus de ce qui est prévu aux articles 12.1 et 12.2, des intérêts seront aussi imputés sur tous les intérêts facturés antérieurement autres que les intérêts facturés sur les avances de fonds et les frais si vous ne payez pas le solde de votre relevé au complet au plus tard à la date d'échéance applicable.

12.4 L'intérêt couru sur la partie portant intérêt de votre solde impayé entre la date de votre relevé le plus récent et la date où nous recevons votre versement figurera sur votre relevé suivant.

12.5 Pour chaque type de transactions portant intérêt, le « taux d'intérêt quotidien » applicable est le taux d'intérêt qui s'applique à ce type de transactions divisé par le nombre de jours dans l'année (365 jours et, pour les années bissextiles, 366 jours). Votre relevé indique le taux d'intérêt annuel et le taux d'intérêt quotidien de chaque type de transactions portant intérêt effectuées pendant la période de facturation couverte par le relevé.

12.6 Pour chaque type de transactions portant intérêt, le « solde quotidien moyen » est égal à la somme de tous les soldes quotidiens de ce type de transactions pendant la période de facturation divisée par le nombre de jours compris dans cette période de facturation.

12.7 Les intérêts sont calculés à la fin de chaque période de facturation pour chaque type de transactions portant intérêt en multipliant : i) le solde quotidien moyen de ce type de transactions, ii) le taux d'intérêt quotidien applicable, et iii) le nombre de jours compris dans la période de facturation. Les intérêts calculés pour chaque type de transactions portant intérêt sont alors additionnés, et le total est ajouté au solde de votre compte à la fin de votre période de facturation.

13. Votre relevé

13.1 En règle générale, un relevé porte sur une période de 28 à 33 jours (en fonction des jours fériés, des fins de semaine et du nombre de jours dans un mois), et la période visée par un relevé est désignée « période de facturation ».

13.2 Nous vous ferons parvenir un relevé de compte pour chaque période de facturation, à moins : i) qu'aucune activité n'ait été enregistrée dans votre compte, c'est-à-dire qu'il n'existe aucune transaction, aucun versement ni aucun solde de crédit à votre compte ou de débit dans votre compte pendant la période de facturation en question et qu'il n'y ait pas de solde impayé; ou ii) que vous ayez été avisé de la suspension ou de la fermeture de votre compte en raison d'un manquement à vos obligations et que nous ayons exigé le paiement de votre solde impayé, auquel cas nous ne vous ferons pas parvenir de relevé; ou iii) votre compte a un solde de débit de moins de 10 \$, et aucune opération ni aucun paiement n'a été effectué, et aucun intérêt ni aucuns frais ne sont imputés à votre compte, auquel cas nous pouvons vous transmettre un relevé une fois tous les trois mois. Seul le titulaire principal reçoit un relevé de compte.

13.3 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 l'article 27, « Comment communiquer avec nous », pour obtenir nos coordonnées. Veuillez alors indiquer votre numéro de compte et, si vous avez besoin de renseignements concernant une transaction particulière, la description de la transaction et les dates correspondant à la transaction sur le relevé. Si vous ne nous avisez pas d'une erreur quelconque dans les 30 jours qui suivent la date du relevé, nous estimerons que le relevé de compte est complet et exact, sauf dans le cas de crédits portés incorrectement au compte ou de transferts qui sont en cours de traitement.

13.4 Vous convenez de continuer à effectuer vos versements conformément à la présente entente, même si nous sommes retardés ou entravés dans l'envoi de votre relevé en raison d'un changement de votre adresse postale ou de courriel, d'une grève postale, d'une panne d'Internet, de l'impossibilité de communiquer avec vous par voie électronique ou pour un autre motif quelconque. Vous êtes tenu dans un tel cas de communiquer avec nous ou de vérifier le solde de votre compte en ligne pour obtenir l'information vous permettant de respecter les obligations de versement que vous impose la présente entente et pour voir à ce que votre compte demeure à jour et en règle. Veuillez vous reporter à l'article 27, « Comment communiquer avec nous », pour obtenir nos coordonnées.

14. Différends avec des commerçants

14.1 Si vous éprouvez des difficultés avec un produit ou un service acquis au moyen de votre compte, vous devez les régler directement avec le commerçant. De plus, pour éviter les pénalités et les frais de retard, vous devez continuer à effectuer les versements requis dans votre compte pendant que vous réglez le problème directement avec le commerçant. Si vous prévoyez qu'un commerçant appliquera un crédit à votre compte, vous devez surveiller votre compte attentivement et, si le crédit n'est pas appliqué dans les 30 jours, alors veuillez nous en aviser au numéro indiqué à l'article 27, « Comment communiquer avec nous ».

14.2 Si vous retournez un achat et que nous recevons un crédit du commerçant, vous pourriez devoir signer certains documents à l'égard de la note de crédit. Nous déduisons le montant de la note de crédit du solde que vous devez dans votre compte, et les droits et réclamations, le cas échéant, que vous avez à l'égard de ce montant contesté nous seront automatiquement cédés.

14.3 Lorsque nous recevons un crédit d'un commerçant, le crédit n'est pas traité comme un versement que vous avez effectué et il ne sert pas à payer votre versement minimum ni le solde total de votre relevé. Si votre compte comprend des soldes impayés auxquels différents taux d'intérêt s'appliquent, la note de crédit du commerçant ne sera pas nécessairement appliquée à la transaction à l'égard de laquelle vous avez reçu la note de crédit.

Si nous avons imputé des intérêts sur un achat que vous retournez et pour lequel une note de crédit est appliquée à votre compte, il est possible que nous ne vous remboursions pas ces intérêts.

15. Vos responsabilités et dettes

15.1 Vous êtes responsable de tous les montants dus dans votre compte et vous vous engagez à les payer (sous réserve de vos droits décrits à l'article 17, « En cas de perte ou de vol de votre carte »), y compris les dettes contractées par tous les titulaires (ce qui comprend le titulaire principal et les titulaires de carte supplémentaires) et les autres personnes qu'un titulaire a autorisées, explicitement ou implicitement, à utiliser le compte. Le total des montants que vous devez se compose de tous les montants portés à votre compte et comprend, notamment, les achats, les avances de fonds, les majorations, les transactions promotionnelles, les primes, les intérêts et les frais. En cas de manquement à vos obligations, vous devez payer, en plus des intérêts et de tous les frais imputés en raison d'un paiement refusé, les frais juridiques, selon un tarif avocat-client, que nous engageons pour recouvrer ou tenter de recouvrer le versement que vous devez.

16. Transactions en devises étrangères

16.1 Les transactions effectuées en une monnaie autre que le dollar canadien seront converties en dollars canadiens avant d'être portées à votre compte. Les crédits en devises portés à votre compte seront également convertis en dollars canadiens. La conversion en dollars canadiens sera faite selon le taux de change fixé par Mastercard International Incorporated qui est en vigueur à la date à laquelle nous traitons la transaction. Ce taux de change pourrait être différent du taux en vigueur à la date de la transaction. Dans le cas de transactions faites dans certaines devises, la devise sera d'abord convertie en dollars américains et ensuite en dollars canadiens. Un taux de majoration pour conversion de devises est imputé à votre compte pour chaque transaction en devises portée à votre

compte. Le taux de majoration est indiqué dans votre sommaire des renseignements et s'applique aux transactions d'achat, de remboursement et d'avance de fonds. Il se peut que le montant d'un achat soit différent du montant d'un remboursement correspondant en conséquence du taux de majoration pour conversion de devises et de différences entre le taux de change à la date à laquelle nous traitons la transaction d'achat et celui à la date à laquelle nous traitons la transaction de remboursement. En général, le montant de l'achat est susceptible d'être plus élevé que le remboursement correspondant en raison de ces facteurs.

16.2 Le taux de majoration pour la conversion des devises étrangères vous est communiqué dans le sommaire des renseignements et peut être modifié, auquel cas vous recevrez un avis à cet effet.

17. En cas de perte ou de vol de votre carte ou d'utilisation non autorisée de votre compte

17.1 Il est entendu que nous tenons pour acquis que vous avez autorisé toutes les transactions portées à votre compte, à moins d'avis contraire de votre part.

17.2 Vous devez nous aviser immédiatement de toute perte ou de tout vol confirmé ou présumé de vos cartes, de vos chèques pratiques, de votre NIP ou de vos codes d'accès pour votre compte, et de toute utilisation non autorisée confirmée ou présumée de vos cartes, de vos chèques pratiques, de votre NIP, de vos codes d'accès ou de votre compte. Vous pouvez communiquer sans frais avec nous au 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 jugeons nécessaires pour récupérer la carte ou les chèques pratiques concernés et pouvons, de plus, déclarer la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée aux autorités concernées.

17.3 Vous ne serez pas tenu responsable d'une transaction 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 liés à votre compte;
- vous n'avez pas signalé deux incidents d'activité non autorisée ou plus au cours des douze derniers mois,
- aucun titulaire de carte ne tire profit de la transaction,
- vous nous avez signalé la transaction non autorisée aussitôt que vous en avez pris connaissance et au plus tard dans les 30 jours suivant la fin du mois au cours duquel la transaction a été effectuée;
- vous collaborez sans réserve à notre enquête.

Même si vous ne remplissez pas tous ces critères, si une transaction non autorisée a été effectuée au moyen d'une carte en plastique volée ou perdue liée à votre compte ou au moyen de renseignements relatifs au compte ou de votre NIP volés, vous ne serez responsable au total que de la première tranche de 50 \$ des transactions effectuées entre le moment de la perte ou du vol et le moment où vous nous en avez avisés. Par contre, si nous déterminons que vous avez fait preuve de négligence grossière (ou de faute lourde si vous habitez au Québec) concernant la protection de votre carte, les renseignements relatifs à votre compte ou votre NIP, vous en serez tenu responsable et devrez payer le montant intégral qui a été porté à votre compte.

Vous ne serez pas tenu responsable de toute transaction non autorisée après que vous nous ayez informés que votre carte, les

renseignements relatifs à votre compte ou votre NIP ont été volés, perdus ou autrement utilisés d'une façon non autorisée ou qu'ils risquent d'être utilisés d'une façon non autorisée.

18. Déménagement ou modification de vos renseignements personnels

18.1 Vous devez nous aviser sans délai de tout changement de votre adresse résidentielle et de votre adresse postale si celle-ci est différente de votre adresse résidentielle. Si vous avez choisi de recevoir des avis électroniques en ce qui concerne vos relevés et autres communications connexes par courriel, vous devez aussi nous aviser de tout changement de votre adresse de courriel. Nous devrions aussi être avisés si d'autres renseignements concernant vos coordonnées changent. Veuillez vous reporter à l'article 27, « Comment communiquer avec nous », pour obtenir nos coordonnées. Si nous vous envoyons un relevé ou un avis et qu'il est retourné en raison d'une adresse incorrecte, nous ne vous enverrons aucun autre relevé ou avis tant que vous ne nous aurez pas donné votre nouvelle adresse ou adresse exacte et nous pourrions limiter l'utilisation du compte jusqu'à ce que nous ayons reçu des renseignements à jour. Vous continuerez à être responsable du versement de tous les montants dus dans votre compte, et ce, même si nous ne vous envoyons pas de relevés en raison d'une adresse postale ou de courriel incorrecte. Nous pouvons refuser d'envoyer par la poste certains documents, comme des cartes, à une adresse à l'extérieur du Canada.

19. Paiements automatiques

19.1 Lorsqu'un nouveau numéro de compte ou une nouvelle date d'expiration vous est fourni ou est fourni à tout titulaire de carte supplémentaire du compte, vous devez aviser les commerçants, le cas échéant, auxquels le numéro de compte a été fourni aux fins de paiements automatiques périodiques, du changement du numéro de compte, de la date d'expiration et de tout autre renseignement que peut exiger le commerçant en question, sauf en ce qui a trait à votre NIP ou à vos codes d'accès.

19.2 Certains commerçants peuvent s'inscrire auprès de Mastercard Worldwide Inc. pour recevoir des mises à jour automatiques relativement à votre compte, comme un changement apporté à votre numéro de compte, à votre date d'expiration et au statut de votre compte. À moins que vous choisissiez de ne pas participer à ce programme en nous appelant au 1 866 246 7262, ces commerçants recevront les mises à jour en question. 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 paiements automatiques de tout changement à votre compte.

19.3 Vous êtes responsable de tous les paiements automatiques portés à votre compte, même ceux qui peuvent l'être après que vous avez demandé la fermeture du compte ou après que vous avez demandé à un commerçant de ne plus porter ces paiements automatiques à votre compte.

20. Services et avantages spéciaux

20.1 Nous pouvons mettre à votre disposition des services ou des avantages spéciaux. Ceux-ci comportent des modalités supplémentaires (que nous pouvons modifier à l'occasion), et peuvent être annulés avec ou sans avis. Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard d'un service ou d'un avantage que nous ne fournissons pas directement.

21. Communications par voie électronique

21.1 Si vous avez choisi de recevoir vos relevés et autres communications connexes par voie électronique, tout document qui vous sera envoyé par voie électronique sera considéré, aux fins du droit, avoir été fourni « par écrit » et avoir été signé et remis par nous. De même, nous pouvons nous fier à toute directive qui nous a été fournie par voie électronique si nous avons l'impression qu'elle provient de vous, comme les demandes relatives au changement de votre limite de crédit.

21.2 Pour nous contacter par voie électronique, vous pourriez devoir respecter des mesures de sécurité que nous aurons instaurées à l'occasion pour votre protection ainsi que pour la nôtre.

22. Politique de confidentialité

22.1 En tant que filiale de Les Compagnies Loblaw limitée, nous avons adopté le Code de protection de la vie privée de cette dernière. Cette politique de confidentialité indique la manière avec laquelle nous recueillons, utilisons et partageons vos renseignements personnels. Cette politique de confidentialité peut être modifiée à l'occasion. La plus récente version de notre politique de confidentialité peut être consultée en ligne sur notre site Web ou en écrivant au bureau de la protection de la vie privée à l'adresse ci-après. Si vous avez des questions au sujet de notre politique de confidentialité, vous pouvez communiquer avec le bureau de la protection de la vie privée de Services financiers le Choix du Président par courriel au privacy@pcfinancial.ca ou par écrit à l'adresse suivante :
Bureau de la protection de la vie privée de Services financiers le Choix du Président, 600-500, boulevard Lakeshore Ouest, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

22.2 Vous consentez à ce que nous communiquions à vos titulaires de carte supplémentaires certains renseignements, selon ce qui est indiqué ci-après. Vous reconnaissez que les titulaires de carte supplémentaires de votre compte peuvent consulter ou obtenir des renseignements sur le compte, notamment sur les transactions, les soldes et le crédit disponible. Les titulaires de carte supplémentaires pourront recevoir des renseignements sur le compte, notamment en consultant régulièrement les relevés mensuels électroniques et toutes les transactions portées au compte par un titulaire de carte. Vous ne pouvez pas limiter, restreindre ou réduire l'accès ou les droits dont dispose un titulaire de carte supplémentaire. Chaque titulaire de carte supplémentaire dispose du même niveau d'accès au compte que celui indiqué dans le présent article, et sera en mesure de consulter l'activité des autres titulaires de carte supplémentaires du compte.

23. Modifications à l'entente, aux taux d'intérêt, aux frais, aux primes et aux majorations

23.1 Nous pouvons modifier la présente entente ou tout autre document d'information que nous vous donnons, y compris les taux d'intérêt, les délais de grâce sans intérêt, les frais, les primes ou les majorations, ou toute caractéristique de votre compte (mis à part votre limite de crédit, laquelle peut faire l'objet d'une modification de la façon prévue à l'article 6, « Votre limite de crédit »), en vous faisant parvenir un avis de changement à votre dernière adresse postale ou de courriel, selon le cas, figurant dans nos registres. Un changement peut s'appliquer à la fois au solde impayé de votre compte et aux nouvelles transactions. Nous voyons à vous donner un tel avis en respectant les lois applicables. L'utilisation du compte ou

un solde toujours impayé sur le compte une fois l'entrée en vigueur d'une telle modification constitue une acceptation de celle-ci.

24. Résiliation de l'entente et fermeture ou suspension du compte

24.1 Nous pouvons résilier la présente entente, ou fermer votre compte ou en suspendre l'accès, en tout temps, sans vous donner de préavis. Nous pouvons refuser toute demande de transfert de solde ou tout chèque pratique tiré sur votre compte, tant avant qu'après une résiliation, une fermeture ou une suspension. Vous pouvez aussi fermer votre compte en nous en avisant par écrit au moyen d'une lettre envoyée à l'adresse qui figure à l'article 27, « Comment communiquer avec nous ».

24.2 Si votre compte est fermé ou suspendu, vous demeurez responsable de tous les montants dus dans votre compte, y compris de tout l'intérêt additionnel et des paiements automatiques qui peuvent être portés à votre compte, et l'entente demeurera en vigueur jusqu'à ce que vous ayez acquitté tous ces montants. Vous êtes tenu de communiquer avec tous les commerçants auprès desquels vous avez établi des paiements automatiques afin de les annuler. Une fois la présente entente résiliée, ou votre compte fermé ou suspendu, vous n'avez plus accès au crédit auquel vous donnait droit votre compte conformément aux modalités de la présente entente.

24.3 Nous sommes propriétaires de toutes les cartes et de tous les chèques pratiques émis relativement à votre compte. Suivant la fermeture ou la suspension de votre compte, vous devez immédiatement détruire de façon sûre toutes les cartes et tous les chèques pratiques inutilisés qui vous ont été remis relativement à votre compte conformément à nos directives ou, si nous vous le demandons, nous les rendre.

25. Lois applicables

25.1 La présente entente est régie par les lois du Canada et doit être interprétée conformément à celles-ci. Tout différend relié au compte ou à la présente entente relève exclusivement de la compétence des tribunaux de la province ou du territoire du Canada où vous habitez.

26. Cession

26.1 Nous pouvons vendre, céder ou transférer les droits et les obligations que nous confère la présente entente, en totalité ou en partie, sans vous en aviser, auquel cas nous pouvons divulguer des renseignements à votre sujet et au sujet de votre compte à la personne physique ou morale en faveur de laquelle nous faisons la vente, la cession ou le transfert.

27. Comment communiquer avec nous

27.1 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 traite les questions et les commentaires concernant la carte *Mastercard Services financiers le Choix du Président*.

Veuillez prendre note que, pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas à des questions portant sur un compte précis par courriel. N'indiquez pas votre numéro de compte dans les courriels que vous nous envoyez. Pour poser des questions précises, vous pouvez nous appeler ou consulter notre site Web (www.pcfinance.ca), qui est un site sécurisé, et communiquer avec nous par ce site sécurisé.

Vous pouvez communiquer avec nous par l'une des méthodes suivantes :

Téléphone : 1 866 246 7262

Courriel : nousjoindre@pcmastercard.pcfinance.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

28. Comment régler vos différends avec nous

Nous nous engageons à régler toute plainte d'un client de façon équitable et rapide. Nous apprécions vos commentaires et vous invitons à communiquer avec nous pour formuler votre plainte afin de nous donner la possibilité de résoudre vos problèmes. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez suivre les étapes qui suivent.

Étape 1 : Notre équipe du soutien à la clientèle est votre première ressource.

Vous pouvez transmettre votre plainte à notre équipe du soutien à la clientèle en remplissant un formulaire sur le Web, par courriel ou par téléphone.

En ligne : Ouvrez une session en ligne et utilisez le formulaire de plainte figurant dans le centre de soutien.

Site Web : www.pcfinance.ca/plaintes

Par la poste : Services financiers le Choix du Président
C.P. 4403, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 5Y4

Par téléphone : 1 866 246 7262

Notre équipe du soutien à la clientèle s'occupe habituellement des plaintes et prend des décisions à l'égard de celles-ci. Il s'agit de notre premier palier d'intervention pour le traitement des plaintes. En tout temps au cours du processus, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à la direction des services aux clients de PC Finance. Nous vous invitons à nous joindre en utilisant l'un des moyens indiqués ci-dessus et, si possible, à fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation, le cas échéant.

Veuillez prendre note qu'à compter du 30 juin 2022, une fois que vous aurez transmis une plainte, vous recevrez une confirmation indiquant que nous l'avons bien reçue et que nous l'examinons.

Étape 2 : La direction des services aux clients de PC Finance traite toute plainte qui lui est transmise.

Si l'équipe du soutien à la clientèle ne peut pas régler votre plainte, vous pouvez adresser vos préoccupations à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance. Vous pouvez joindre l'équipe de direction des services aux clients par courriel à l'adresse customercare@pcbank.ca, par la poste à l'adresse indiquée à l'étape 1, ou par téléphone au 1 866 822 8775. Si possible, veuillez fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation, le cas échéant. Veuillez prendre note qu'à compter du 30 juin 2022, si notre équipe du soutien à la clientèle ne peut pas régler la plainte dans les 14 jours suivant sa réception, nous transférerons votre plainte à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance.

Étape 3 : Le bureau d'appel des plaintes

Si la direction des services aux clients de PC Finance ne règle pas la plainte à votre satisfaction, vous pouvez vous adresser au bureau d'appel des plaintes de PC Finance pour demander une

évaluation. Le bureau d'appel des plaintes de PC Finance évalue toute plainte non résolue. Bien que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne soit pas indépendant de la Banque le Choix du Président, il vous aidera à obtenir un règlement équitable et raisonnable. **Veillez noter que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne peut accepter votre demande d'examen que si votre plainte a déjà été traitée par la direction des services aux clients.** Si vous n'avez pas franchi l'étape 2 ci-dessus, votre dossier sera transmis pour évaluation à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance avant que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance n'intervienne.

Vous pouvez joindre le bureau d'appel des plaintes de PC Finance directement par courriel à cao-bap@pcbank.ca, par téléphone au 1 855 662 8377 ou par la poste à l'adresse suivante : Bureau d'appel des plaintes de PC Finance, 600-500, boulevard Lakeshore Ouest, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

Veillez noter qu'avant le 30 juin 2022, le bureau d'appel des plaintes de PC Finance peut encore être nommé Ombudsman de la Banque le Choix du Président.

29. Votre droit à un examen indépendant

Ombudsman des Services Bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous avez suivi ce processus et que le résultat de l'évaluation effectuée par le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un organisme indépendant de la Banque le Choix du Président et qui offre un service gratuit de résolution de différend. Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI dans les cent-quatre-vingts (180) jours suivant notre réponse définitive. Vous pouvez joindre l'OSBI par téléphone au 1 888 451 4519, par télécopieur au 1 888 422 2865, par courriel à l'adresse ombudsman@osbi.ca, par la poste à l'adresse Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3 ou visiter le site Web de l'OSBI sur www.osbi.ca.

Veillez noter qu'à compter du 30 juin 2022, vous pouvez également joindre l'OSBI si votre plainte n'est pas réglée ou classée dans les cinquante-six (56) jours suivant sa réception à la Banque le Choix du Président.

Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, comme la Banque le Choix du Président, respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs, de codes de conduite et d'engagements publics adoptés volontairement. Voici les coordonnées de l'ACFC : Vous pouvez communiquer avec l'ACFC selon les moyens qui suivent. Par écrit : Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9; sur son site Web : www.fcac-acfc.gc.ca; par téléphone : en français au 1 866 461 ACFC (2232); en anglais au 1 866 461 FCAC (3222); depuis l'étranger au 1 613 960 4666. L'ACFC ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs et n'a pas pour mandat d'offrir un dédommagement ou une compensation.

30. POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC :

Des clauses additionnelles s'appliquent.

La clause **7.1** stipule que « En cas de manquement à vos obligations aux termes de la présente entente: [...] nous pouvons exiger le paiement immédiat de tous les montants dus dans votre compte moyennant l'envoi de l'avis requis, le cas échéant. »

L'expression "commerçant" dans la présente clause fait référence à la banque Choix du Président.

30.1 Mentions exigées par la Loi sur la protection du consommateur

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

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

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

- (a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- (b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

(Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

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

prestataire du service.

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

- (2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue.

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

- (3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de

crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

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

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

- (4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de **50 \$**. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.
- (5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.
- (6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les **21** jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de

la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

- (7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les **60** jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.
- (8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103.1, 104 à 110, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) de même que l'article **69** du Règlement général adopté en vertu de cette Loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

30.2 Modifications

La clause **23.1** « Modifications à l'entente, aux taux d'intérêt, aux frais, aux primes et aux majorations » stipule que « Nous pouvons modifier la présente entente ou tout autre document d'information que nous vous donnons, y compris les taux d'intérêt, les délais de grâce sans intérêt, les frais, les primes ou les majorations, ou toute caractéristique de votre compte ... en vous faisant parvenir un avis de changement à votre dernière adresse postale ou de courriel, selon le cas, figurant dans nos registres. »

Si nous introduisons et (ou) augmentons la somme exigible à titre de frais d'adhésion, de renouvellement ou de remplacement d'une carte de crédit perdue ou volée ou si

nous augmentons le taux de crédit, nous vous transmettons, au moins **30** jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit contenant exclusivement les clauses modifiées, anciennes et nouvelles, et la date de l'entrée en vigueur de la modification.

Si nous modifions une autre clause de la présente entente avec le titulaire de carte, nous vous transmettons, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et nous vous aviserons de votre droit de refuser la modification et de résilier la présente entente avec le titulaire de carte sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de vos obligations ou la réduction de nos obligations.

30.3 Agences d'évaluation de crédit

Nous pouvons obtenir des rapports de crédit et des informations de crédit vous concernant auprès de Trans Union du Canada, inc., Equifax Canada inc., ou toute autre agence d'évaluation de crédit. Vous pouvez accéder et corriger ou mettre à jour vos renseignements personnels dans lesdits dossiers en communiquant avec ces agences d'évaluation de crédit via leurs sites web www.transunion.ca/fr et www.consumer.equifax.ca/fr.

30.4 Législation applicable

Pour les résidents du Québec, la clause **25.1** « Législation applicable » devrait prévoir que la présente entente avec le titulaire de carte est régie et interprétée conformément à la législation de la province du Québec et à la législation du Canada applicable. Les tribunaux de la province du Québec ont compétence exclusive à l'égard de tout différend relié au compte ou à la présente entente avec le titulaire de carte.

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

®/MD Mastercard et sa marque figurative sont des marques déposées de Mastercard International Incorporated. La Banque le Choix du Président est titulaire de licence pour les marques.

Toutes les couvertures de l'assurance-achats et de la garantie prolongée sont souscrites par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, et administrées par Manuvie.

La carte Mastercard^{MD} Services financiers le Choix du Président est offerte par la Banque le Choix du Président. Le programme PC Optimum^{MC} est offert par Services le Choix du Président inc.



FINANCE