CONVENTION DE TITULAIRE DE CARTE
Carte prépayée Visa Banque Citizens

Pour les cartes débutant avec les numéros suivants:
4321 440
4214 0200 2
4214 0200 3
4216 5700

CLIQUEZ ICI POUR L'ACCORD DU TITULAIRE DE CARTE (en vigueur à compter du 8 décembre 2011)
CLIQUEZ ICI POUR LES FRAIS APPLICABLES SUR LA CARTE

Pour les cartes débutant avec les numéros *4216 5700*, acquises avant le 8 décembre 2011 avec aucune transaction, svp communiquer avec prepaidvisa@citizensbank.ca. Veuillez noter que des termes et conditions différentes peut être appliqués

Pour les cartes débutant avec les numéros *4214 0200 2*, acquises avant le 8 décembre 2011 avec aucune transaction entre le 8 décembre, 2011 et le 22 juin 2013, svp communiquer avec prepaidvisa@citizensbank.ca. Veuillez noter qu'une convention différente peut être appliquée.

Pour les cartes débutant avec les numéros suivants:
4214 0200 5
4216 5701 5
4321 441

CLIQUEZ ICI POUR L'ACCORD DU TITULAIRE DE CARTE
(en vigueur à compter du 14 septembre 2014)
CLIQUEZ ICI POUR LES FRAIS APPLICABLES SUR LA CARTE

CONVENTION DE TITULAIRE DE CARTE

Carte prépayée Visa Banque Citizens

Pour les cartes débutant avec les numéros suivants 4321440, 421402002, 421402003, 42165700

En vigueur à compter du 8 décembre 2011

Nous vous prions de lire la présente convention puisque vos droits à titre de titulaire de carte sont strictement limités. La carte est assujettie aux frais indiqués à l'article 8 de la présente convention ainsi que sur la pochette.

SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES MODALITÉS DE LA PRÉSENTE CONVENTION, VOUS NE DEVEZ NI UTILISER NI ACCEPTER LA CARTE.

1. Introduction

Les modalités suivantes de la présente convention régissent la Carte prépayée Visa Banque Citizens émise par la Banque Citizens du Canada. À ce titre, la présente convention constitue notre entente avec vous à l'égard de votre carte. En apposant votre signature au verso de la carte ou en l'utilisant, vous convenez d'être lié par les modalités de la présente convention.

2. Renseignements importants concernant le caractère de la carte

2.1 La carte émise dans le cadre de la présente convention :

a. n'est valide que lorsque vous la signez;
b. n'est pas remboursable et ne peut pas être annulée par vous;
c. n'est pas une carte de crédit;
d. ne constitue pas un dépôt auprès de nous (pas plus que votre solde ou tout autre relevé se rapportant à la carte) ni n'est reliée d'aucune manière à un compte bancaire auprès de la banque;
e. ne constitue pas (pas plus que votre solde ou tout autre relevé se rapportant à la carte) une preuve d'endettement ou de responsabilité de la banque envers vous, sauf pour acquitter les opérations effectuées avec la carte tel qu'il est prévu dans la présente convention;
f. ne peut être cédée après que vous l'avez signée;
g. n'est pas assurée par la Société d'assurance-dépôt du Canada (pas plus que le solde).

2.2 La carte et son utilisation sont assujetties aux limites indiquées dans les présentes modalités. Il est entendu que vous n'avez pas le droit de tirer des chèques sur la carte ou de demander le remboursement du solde en cours des fonds disponibles sur la carte, et que vous avez uniquement le droit d'utiliser la carte conformément à la présente convention comme mode de paiement pour les biens et services des marchands qui acceptent Visa comme mode de paiement.

2.3 Aucun intérêt ne vous est payable sur le solde des fonds disponibles sur la carte.

2.4 L'unique droit dont dispose un acheteur ou un titulaire d'une carte qui ne signe pas la carte et/ou ne l'utilise pas pour son usage personnel est de remettre la carte en cadeau à un titulaire. La carte doit être remise dans sa pochette initiale et avec la présente convention, même si la carte a été retirée de sa pochette initiale. L'acheteur ou le titulaire de la carte n'aura aucun droit quel qu'il soit de faire des réclamations contre nous ou nos agents ou de demander un remboursement ou l'annulation de la carte.

3. Définitions

Les définitions qui suivent s'appliqueront aux termes ou expressions suivants utilisés dans le présent document :

a. « **activer** » et « **activation** » L'activation de la carte pour vous permettre de l'utiliser.
b. « **agent** » Un gestionnaire de programme de carte et ses affiliés et sous-traitants ainsi que toute personne auprès de laquelle vous avez acheté la carte et qui participe à un programme de Carte prépayée Visa Banque Citizens.
c. « **convention** » La présente convention de titulaire de carte.
d. « **GAB** » Un guichet automatique bancaire.
e. « **solde** » Le dossier que nous tenons à l'égard du solde des fonds disponibles sur la carte.
f. « **banque** » La Banque Citizens du Canada.
g. « **carte** » La Carte prépayée Visa Banque Citizens libellée en dollars canadiens, y compris toute carte de remplacement pouvant être émise de temps à autre conformément à la présente convention, et les renvois au terme « carte » comprennent les renseignements de sécurité.
h. « **pochette** » L'étui et l'emballage dans lesquels votre carte est présentée, où figurent des renseignements importants concernant votre carte, y compris, notamment, les frais relatifs à votre carte en particulier.
i. « **services rattachés à la carte** » Tout service que nous fournissons relativement à la carte.
j. « **numéro du service à la clientèle** » Le numéro du service à la clientèle sans frais indiqué au verso de votre carte.
k. « **CVV2** » Le numéro à trois chiffres imprimé après le numéro de compte partiel de la carte qui figure sur la bande de signature au verso de la carte.
l. « **renseignements personnels** » Les renseignements que nous recueillons lorsque nous vous fournissons des services rattachés à la carte, y compris les opérations sur votre solde et les renseignements personnels que nous

recueillons au moyen de formulaires de demande, de correspondance, de courriels, d'appels téléphoniques et d'Internet.

m. « **renseignements de sécurité** » Les renseignements que vous donnez lorsque vous demandez la carte ou lors de l'activation, ou tout changement apporté à ces renseignements, notamment le numéro CVV2 au verso de la carte.

n. « **nous** », « **notre** » La banque, à titre d'émettrice de la carte.

o. « **site Web** » Le site Internet indiqué au verso de votre carte.

p. « **vous** », « **votre** » L'acheteur de la carte, ou le titulaire qui reçoit la carte en cadeau, qui signe la carte au verso et/ou qui l'utilise.

4. Émission de cartes

4.1 La carte est la propriété de la banque et nous pouvons vous demander de nous la retourner si nous croyons avoir une bonne raison (y compris, notamment, les raisons décrites à l'article 14.1 ci-dessous) de demander qu'elle soit retournée.

4.2 La carte peut être utilisée pour l'achat de biens et de services auprès de marchands qui acceptent Visa comme forme de paiement et à aucune autre fin.

4.3 L'utilisation de la carte est limitée au montant prépayé et inscrit au crédit de la carte de temps à autre, tel qu'il figure sur votre solde.

5. Activation

À moins d'indication contraire sur la pochette ou sur le reçu du marchand auprès duquel vous avez acheté la carte, la carte est activée et prête à utiliser au moment où vous achetez la carte.

6. Utilisation de la carte

6.1 La carte est pour l'usage exclusif de la personne à qui vous remettez la carte en cadeau et elle expire à la date imprimée au recto de la carte, mais peut être remplacée dans certaines circonstances (voir l'article 12).

6.2 La carte ne peut être utilisée après la date d'expiration.

6.3 Lorsque vous présentez votre carte, le marchand établira une facture que vous devrez signer. Vous recevrez une copie de la facture. Vous devriez garder chaque facture jusqu'à ce que l'opération figure à votre solde. Cela vous permettra de suivre l'évolution de vos dépenses et de votre solde.

6.4 Vous convenez que nous ne sommes pas tenus de vérifier la signature sur une facture établie dans le cadre d'une opération sur votre carte et que nous pouvons autoriser et traiter une opération même si la signature sur la facture est différente de celle sur votre carte.

6.5 L'utilisation de votre carte pour l'achat de biens et de services auprès des marchands constitue un retrait simultané sur votre carte et/ou une demande de fonds disponibles sur votre carte. Pour chaque opération, le montant de l'opération et les frais seront débités immédiatement du solde et le réduiront.

6.6 Chaque opération devra habituellement être autorisée ou validée avant d'être effectuée. Vous reconnaissez que lorsqu'une opération est autorisée, que vous ayez reçu ou non les biens ou les services au moment de l'autorisation, votre solde diminuera en fonction du montant de cette autorisation.

6.7 Si vous avez un problème avec un achat effectué avec la carte ou un différend avec un marchand, vous devez traiter directement avec le marchand en cause. Si vous avez droit à un remboursement pour quelque raison relativement à une opération effectuée avec une carte, vous convenez d'accepter le remboursement aux termes de la politique du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué. Au gré du marchand, les remboursements peuvent prendre la forme d'un crédit appliqué à votre carte, d'un remboursement au comptant ou d'un crédit en magasin. Les remboursements sous forme de crédit porté à votre carte paraîtront à votre solde après deux (2) ou trois (3) jours.

6.8 Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une opération que vous effectuez avec la carte.

6.9 Les opérations « de retrait d'argent liquide » (c.-à-d., les opérations d'un montant supérieur au prix des biens ou des services achetés) avec la carte sont interdites.

6.10 Certains marchands :

a. pourraient ne pas vous permettre de combiner des types de paiement (p. ex., pour un achat de 20 $, effectuer un paiement au comptant de 10 $ et un paiement avec la carte de 10 $); et

b. dans le cas, notamment, des restaurants, des hôtels et des agences de location de voitures, pourraient obtenir à l'avance des autorisations pour des opérations sur la carte d'un montant supérieur au montant final de l'opération (ce qui aurait temporairement une incidence sur le solde de votre carte disponible pour régler d'autres opérations).

6.11 Vous êtes responsable de toutes les opérations autorisées effectuées avec votre carte et de toutes les pertes indiquées à l'article 11. Si vous autorisez une autre personne à utiliser votre carte, vous convenez que nous pouvons refuser d'autoriser toute opération demandée par cette personne avec votre carte, mais si nous autorisons une telle opération, nous pouvons considérer que vous avez autorisé cette personne à utiliser votre carte et que vous nous autorisez à débiter le montant de ces opérations de votre solde.

6.12 Votre carte ne peut être utilisée pour une opération que si votre solde est suffisant pour acquitter le montant de l'opération.

6.13 Si un solde négatif sur votre carte est créé par erreur après que vous avez effectué ou autorisé une opération, vous convenez de nous rembourser le montant du solde négatif dans les trente (30) jours de cette opération.

6.14 La carte ne peut pas être utilisée pour obtenir de l'argent liquide à un GAB. Les tentatives d'utilisation de la carte à un GAB seront refusées.
6.15 Vous ne pouvez pas effectuer des paiements réguliers pré-autorisés au moyen de votre carte.
6.16 Vous ne pouvez pas utiliser votre carte à des fins illégales. Si une tentative d'opération illégale a lieu, l'opération peut être refusée.
6.17 Vous pouvez utiliser votre carte pour effectuer des opérations en ligne et à des terminaux sans préposé; toutefois, à cause de certaines caractéristiques de sécurité, nous ne pouvons garantir que votre carte fonctionnera sur tous les sites Web ou les terminaux sans préposé.
6.18 Vous ne pouvez pas utiliser votre carte dans des casinos ou pour des jeux de hasard.
6.19 Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous en raison d'un refus de notre part lié à une opération donnée, peu importe notre raison.

7. Votre solde

7.1 La carte est limitée au solde maximum de fonds disponibles en tout temps.
7.2 Vous pourrez vérifier votre solde et les opérations portées à votre carte au moyen du site Web. Il est important de connaître le solde de votre carte, car les marchands ne peuvent pas le vérifier pour vous.
7.3 Vous pourrez également avoir accès à votre solde en appelant le numéro du service à la clientèle en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Vous pouvez vérifier votre solde et les cinq (5) dernières opérations portées à votre carte au moyen de notre système automatisé ou en parlant directement à un téléphoniste pour vérifier toutes les opérations portées à votre carte. Vous ne recevrez pas de relevé écrit indiquant vos opérations ou votre solde.
7.4 Bien que nous ayons confiance en nos systèmes et niveaux de sécurité, la sécurité des renseignements transmis au moyen d'Internet peut ne pas être entièrement assurée et Internet et les systèmes en ligne connexes peuvent ne pas fonctionner en tout temps. En conséquence, nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages que vous pouvez subir si un tiers accède à vos renseignements personnels transmis au moyen d'Internet ou si vous êtes temporairement incapable d'avoir accès aux renseignements sur votre solde au moyen du site Web.
7.5 Si nous remarquons une erreur dont nous sommes responsables dans votre solde, nous la corrigerons immédiatement.
7.6 Si vous remarquez une erreur ou une omission dans votre solde relativement aux opérations sur votre carte, vous devez alors nous aviser immédiatement en appelant le numéro du service à la clientèle. Nous pouvons vous demander de nous fournir des renseignements écrits additionnels concernant toute erreur ou omission. Si vous omettez de nous aviser de toute erreur ou omission se rapportant à l'opération dans les trente (30) jours qui suivent la date de l'opération, l'opération inscrite à votre solde sera réputée de manière concluante être exacte, à l'exception de tout montant incorrectement crédité à la carte. Un microfilm ou une autre copie d'un relevé électronique d'une facture ou tout autre document se rapportant à l'opération seront suffisants pour établir votre autorisation, et tout autre détail, de l'opération.
7.7 Si vous avez satisfait à nos demandes raisonnables de renseignements, nous corrigerons l'erreur commise par nous ou par l'un de nos fournisseurs de service. Si nous arrivons à la conclusion que nous n'avons pas commis d'erreur, nous vous aviserons par écrit ou par courriel dès que notre décision sera prise.
7.8 Si nous arrivons à la conclusion que nous avons commis une erreur, il pourrait y avoir un délai dans l'inscription du crédit à votre carte pendant que nous effectuons une enquête, mais l'inscription de ce crédit sera généralement faite dans un délai de dix (10) jours.

8. Frais

8.1 Vous nous autorisez à imputer à votre solde la marge en devises étrangères décrite à l'article 9.2 et, si nous émettons d'autres cartes dans l'avenir, les frais supplémentaires qui sont indiqués sur la pochette de la carte en particulier.

9. Opérations effectuées en monnaie étrangère

9.1 Le solde est en dollars canadiens et les opérations sont censées être effectuées en dollars canadiens seulement.
9.2 Si une opération est faite sur votre carte dans une devise autre que le dollar canadien, vous nous autorisez à imputer à votre solde les frais payés par la banque en dollars canadiens pour obtenir le montant de l'opération en devise étrangère, calculé le jour où nous traitons l'opération, majoré d'une marge de 2,50 % du montant converti de l'opération. Vous nous autorisez à déduire du montant de tout crédit à votre carte, que nous recevons en devise étrangère, le montant des frais payés par la banque pour obtenir le montant en monnaie canadienne, majoré d'une marge de 2,50 % du montant converti du crédit.

10. Sécurité de la carte

Vous devez assurer la sécurité de la carte comme suit :

a. ne jamais laisser une autre personne utiliser votre carte;
b. ne pas modifier la bande magnétique de la carte;
c. ne pas donner le numéro de carte à une personne non autorisée;
d. ne pas donner les renseignements de sécurité à une personne non autorisée;
e. respecter les directives raisonnables que nous donnons pour assurer la sécurité de la carte et des renseignements de sécurité.

11. Votre responsabilité en cas de cartes perdues, volées et utilisées de façon abusive et d'opérations non autorisées

11.1 Vous serez responsable de l'ENSEMBLE des pertes, dommages et dépenses de quelque nature que ce soit si :

a. votre carte est perdue ou volée, exception faite de ce qui est indiqué à l'article 11.4;
b. votre carte est utilisée de façon abusive avec votre consentement;
c. vous avez fait preuve de négligence (notamment si des opérations non autorisées sont effectuées sur votre carte par suite de votre manque de diligence); ou
d. vous avez commis un acte frauduleux.

11.2 Si votre carte est perdue ou volée ou s'il est possible que quelqu'un d'autre connaisse votre numéro de carte, vous devez nous en aviser immédiatement en appelant le numéro sans frais indiqué au verso de la carte et en nous donnant votre nom, le numéro de la carte, la date d'expiration, la valeur initiale et l'historique des opérations. Par conséquent, vous devriez conserver en lieu sûr un dossier contenant le numéro de la carte, la date d'expiration et les opérations que vous effectuez au moyen de la carte. Toutes les opérations effectuées avant que nous soyons avisés de la situation seront jugées comme ayant été autorisées par vous.

11.3 Sous réserve des modalités de l'article 11.1, vous ne serez pas responsable des charges imputées à votre carte par un marchand que nous avons identifié comme étant non autorisé.

11.4 Si vous n'avez pas enregistré votre carte sur le site Web (voir l'article 12.1 ci-dessous), vous nous autorisez à agir à votre place en tant que titulaire pour prendre les mesures que nous jugeons nécessaires en cas d'usage frauduleux présumé de la carte ou du numéro de la carte.

12. Enregistrement et remplacement des cartes

12.1 Vous pouvez enregistrer votre carte en suivant les instructions figurant sur le site Web.

12.2 Si votre carte a été enregistrée et qu'un solde y figure à son expiration, nous vous émettrons, à votre demande et sans frais, une nouvelle carte ayant une nouvelle date d'expiration.

12.3 Nous remplacerons votre carte si elle est perdue ou volée (normalement dans un délai de 30 jours), sans frais, à la condition que vous nous en avisiez conformément à l'article 11.2 et que nous soyons en mesure de vérifier votre identité et la validité de la demande, y compris, si nous le souhaitons, en vous demandant de nous remettre une déclaration sous serment.

13. Renseignements personnels

Nous recueillerons, utiliserons et communiquerons vos renseignements personnels uniquement en conformité avec la politique de protection des renseignements personnels de la banque. Un exemplaire de cette politique peut être obtenu sur le site Web indiqué au verso de votre carte.

14. Résiliation de la présente convention

14.1 Nous pouvons demander que la carte nous soit retournée ou annuler ou suspendre l'utilisation de la carte et/ou mettre fin à la présente convention sans délai et sans avis si :

a. nous croyons que la carte a été utilisée de façon abusive ou est susceptible de l'être;
b. nous croyons que la carte a été achetée avec une carte de crédit frauduleuse, un chèque sans provision ou de l'argent contrefait;
c. vous avez violé l'une ou l'autre des présentes modalités;
d. un différend existe quant à la propriété de la carte; ou
e. nous croyons que la carte est contrefaite.

14.2 Si nous désirons mettre fin à la présente convention pour toute autre raison, nous pouvons le faire en vous remettant un avis d'au moins trente (30) jours, que nous pouvons donner en affichant un avis sur le site Web ou vous remettre de tout autre façon raisonnablement valable. Cet avis indiquera la date à laquelle la présente convention prendra fin et nous ne traiterons aucune opération sur la carte effectuée à compter de cette date. Sous réserve de la phrase qui suit, vous aurez droit au remboursement de votre solde en nous remettant votre carte à l'adresse que vous pouvez obtenir en communiquant avec le numéro du service à la clientèle. Les articles 6.1, 6.2, 6.19, 11, 13 et 16 demeureront en vigueur après la résiliation de la présente convention.

15. Modification de la présente convention

15.1 La présente convention est en vigueur à compter de la date d'achat et un exemplaire à jour de la convention peut être obtenu sur le site Web.

15.2 Nous pouvons modifier la présente convention de temps à autre, en affichant un avis sur le site Web. Si votre carte est utilisée pour une opération après la modification de la présente convention, cela signifiera que vous acceptez les modifications que nous lui avons apportées.

15.3 Nous pouvons modifier la présente convention afin de nous conformer aux lois ou règlements gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux régissant la carte ou pour toute autre raison que nous jugeons appropriée.

16. Notre responsabilité envers vous

16.1 Vous convenez que nous et nos agents ne serons pas responsables envers vous des pertes, dommages ou dépenses, quels qu'ils soient, causés par :

a. des directives de votre part qui ne sont pas suffisamment claires;
b. votre omission de nous fournir des renseignements exacts;

c. un manquement causé par des événements hors de notre volonté raisonnable;
d. une panne de système ou un conflit de travail;
e. un GAB qui refuse ou est incapable d'accepter votre carte;
f. la manière dont le refus d'acceptation de la carte vous est communiqué;
g. la prise, de notre part, de mesures exigées par la loi ou la réglementation gouvernementale, fédérale ou provinciale ou par ordonnance du tribunal ;
h. toute question expressément exclue ou limitée ailleurs dans la présente convention; ou
i. tout manquement à la présente convention ou toute violation de la présente convention de votre part.

16.2 Nous et nos agents n'assumerons aucune responsabilité quant à quelque réclamation que ce soit, notamment pour blessure corporelle, décès, dommage aux biens ou perte financière causé de quelque manière que ce soit, découlant de l'utilisation de la carte, d'une négligence de notre part, de la violation d'un contrat ou de tout autre délit ou cause d'action en *common law*, en *equity* ou en vertu de la loi.

16.3 Nous et nos agents ne serons en aucune circonstance tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs.

17. Droits des tiers

Aucune des dispositions de la présente convention ne conférera à un tiers un avantage ou le droit de faire valoir les modalités de la présente convention.

18. Transfert de nos droits

Nous pouvons céder l'un ou l'autre de nos droits et obligations aux termes de la présente convention à toute autre personne ou entreprise, à condition que cette partie assume nos obligations aux termes de la présente convention et, dans le cadre de cette cession, nous pouvons transférer à une telle partie tous les renseignements personnels vous concernant que nous détenons.

19. Droit et compétence

La présente convention sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois applicables du Canada. Dans le cas d'un différend, vous reconnaissez la compétence des tribunaux de la Colombie-Britannique pour entendre ce différend et vous consentez à être lié par tout jugement de ces tribunaux.

20. Déni de responsabilité

Bien que nous déployions tous les efforts nécessaires pour veiller à ce que les sources de renseignements fournissent des renseignements exacts concernant la carte et votre solde, nous dépendons de diverses sources de renseignements sur lesquels nous n'exerçons pas de contrôle, et ni nous ni nos agents ne sauraient être tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

21. Pour nous joindre

Toutes les demandes se rapportant aux cartes devraient être adressées au numéro du service à la clientèle indiqué au verso de votre carte. Nos coordonnées peuvent également être obtenues sur le site Web. Le service à la clientèle tentera de résoudre les problèmes aussi vite que possible et conformément à notre politique de traitement des plaintes.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous avez une plainte à formuler concernant une question découlant de la présente convention, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en la faisant parvenir :

i) À son bureau, à l'adresse :

Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9, ou

ii) par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse :

www.fcac-acfc.gc.ca

CONVENTION DE TITULAIRE DE CARTE
Carte Visa prépayée émise par la Banque Citizens

Pour les cartes débutant avec les numéros suivants 421402005, 421657015, 4321441

En vigueur à compter du 14 septembre 2014

Assurez-vous de lire la présente Convention puisque vos droits en tant que titulaire de carte sont strictement limités.

SI VOUS REFUSEZ D'ACCEPTER LES MODALITÉS ET CONDITIONS DE LA PRÉSENTE CONVENTION, VOUS NE DEVEZ PAS UTILISER OU ACCEPTER LA CARTE. LA CARTE N'EST VALIDE QUE SI ELLE PORTE VOTRE SIGNATURE.

1. Introduction.

La présente Convention régit votre Carte qui est émise par la Banque Citizens du Canada. Par conséquent, la présente Convention constitue notre entente avec vous concernant votre Carte. Des renseignements supplémentaires au sujet de votre Carte et de son utilisation se trouvent sur le site Web. Les expressions vedettes utilisées dans la présente Convention s'entendent au sens qui leur est attribué à l'article 4.

2. Renseignements importants.

2.1 **Renseignements sur la carte, soldes et opérations.** Si vous avez des questions concernant la présente Convention ou le solde de votre Carte, composez le Numéro des Services aux titulaires de cartes 1-866-315-7728 ou consultez le site à l'adresse www.mybalance.ca.

2.2 **Restrictions sur la Carte.** La Carte ne peut être utilisée que pour payer des biens et des services auprès de marchands qui acceptent Visa. Par conséquent, la Carte ne peut pas être utilisée (i) pour effectuer des retraits en espèces à des guichets automatiques bancaires ou (ii) pour des opérations de « retrait d'argent liquide » (c.-à-d. des opérations visant un montant supérieur au prix des biens ou des services achetés). La Carte n'est pas rechargeable et n'est pas remboursable. La Carte ne peut pas être utilisée en vue de paiements périodiques par prélèvement automatique.

2.3 **Aucune assurance par la SADC.** Les fonds sur la Carte ne sont pas admissibles à l'assurance-dépôts fournie par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

2.4 **Aucune expiration.** Les fonds sur la Carte n'expirent pas; toutefois, la Carte ne peut plus être utilisée après le dernier jour du mois indiqué sur le recto de la Carte en tant que Date d'expiration (« valable jusqu'au »).

2.5 **Cartes perdues ou volées.**
Vous serez responsable de la TOTALITÉ des pertes, des dommages-intérêts et des frais de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

a) votre Carte est perdue ou volée, sauf dans les cas prévus au paragraphe 10.1;
b) votre Carte est utilisée à mauvais escient avec votre consentement;
c) vous avez été négligent (notamment en ne surveillant pas votre Carte de sorte que des opérations non autorisées sont effectuées);
d) vous avez commis un acte frauduleux.

Si votre Carte est perdue ou volée ou si quelqu'un d'autre a connaissance du numéro de votre Carte, vous devez nous en aviser immédiatement en composant le numéro des Services aux titulaires de cartes figurant au verso de la Carte et nous fournir votre nom, le numéro de la Carte, la Date d'expiration (« valable jusqu'au »), la valeur initiale et l'historique des opérations. Toutes les opérations effectuées avant cet avis sont réputées avoir été autorisées par vous.

2.6 **Paiements fractionnés.** Si vous souhaitez faire un achat pour un montant supérieur au solde résiduel, vous devez aviser le marchand avant de réaliser l'opération. Certains marchands peuvent ne pas vous permettre de combiner des modes de paiement (souvent appelés « paiements fractionnés », lorsque vous utilisez la Carte en guise de paiement partiel de biens et de services et que vous payez le solde résiduel moyennant un autre mode de paiement, comme une carte de crédit). Si vous souhaitez effectuer un paiement fractionné et que le marchand

le permet, vous devez lui donner instruction de ne déduire de la Carte que le montant exact de fonds disponibles sur la Carte. Vous devez ensuite veiller à payer la différence moyennant un autre mode de paiement.

2.7 **Frais.**

Frais d'achat	2,00 $ - 6,95 $, selon la carte achetée. Ces frais ne sont payés qu'à l'achat initial de la Carte.
Frais de tenue de compte	2,50 $ par mois (ou le solde résiduel sur la Carte, si celui-ci est inférieur à 2,50 $), débutant soit 12 mois après la date d'achat de la Carte, soit le mois suivant la Date d'expiration (« valable jusqu'au »), selon la plus tardive de ces dates.
Frais d'opération en devises	2,50 % du montant de l'opération en devises. Si nous payons une opération en devises en monnaie canadienne, le paiement sera déduit de la Carte au même taux de conversion que nous devons payer, majoré des frais d'administration de 2,5 % du montant converti. Ces frais s'appliquent tant aux débits qu'aux crédits et ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la Carte.

3. Droit de l'acheteur ou du destinataire de la Carte.

3.1 L'unique droit de l'acheteur ou du destinataire d'une Carte qui ne la signe pas et/ou ne l'utilise pas à ses propres fins est le droit de remettre la Carte à un destinataire en tant que cadeau. La Carte doit être remise dans sa Pochette originale et doit être accompagnée de la présente Convention, même si la Carte a été enlevée de sa Pochette originale.

4. Définitions.

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent document :

a) **« Activer »** et **« Activation »** L'activation de la Carte vous permettant de l'utiliser.

b) **« Agent »** Notre gestionnaire du programme de Cartes et les membres de son groupe et ses sous-traitants et toute personne de qui vous avez acheté la Carte et qui participe à un programme de Cartes Visa prépayées émises par la Banque Citizens.

c) **« Convention »** La présente Convention de titulaire de carte.

d) **« Solde »** Le dossier que nous tenons quant au solde des fonds disponibles sur la Carte par suite d'opérations.

e) **« Banque » ou « nous » et « notre »** La Banque Citizens du Canada, émettrice de la Carte et dont le site Internet se trouve à l'adresse www.citizensbank.ca.

f) **« Carte »** La Carte cadeau prépayée qui vous est émise par la Banque et qui est chargée de monnaie canadienne, y compris les remplacements de celle-ci qui peuvent être émis à l'occasion conformément à la présente Convention, et les mentions qui en sont faites incluent les Détails de sécurité.

g) **« Pochette »** La pochette et l'emballage de présentation de votre Carte, affichant de l'information importante concernant votre Carte, y compris l'information sur les frais relatifs à votre Carte en particulier.

h) **« Services associés à la Carte »** Les services que nous fournissons relativement à la Carte.

i) **« Numéro des Services aux titulaires de cartes »** Le numéro sans frais des services aux titulaires de cartes 1-866-315-7728 indiqué au verso de votre Carte ou affiché sur le site Web.

j) **« CVV2 »** Le code de trois chiffres imprimé à la suite du numéro de compte de Carte partiel sur le panneau de signature arrière de la Carte.

k) **« Date d'expiration » de la Carte (« valable jusqu'au »)** La date (mois et année) imprimée au recto de la Carte à laquelle la Carte expirera.

l) **« Renseignements personnels »** Les renseignements personnels que nous recueillons lorsque nous vous fournissons les Services associés à la Carte, y compris les opérations figurant à votre Solde et les renseignements personnels que nous recueillons au moyen de formulaires de demande, de correspondance, de courriels, d'appels téléphoniques et d'Internet.

m) **« Détails de sécurité »** Les renseignements que vous fournissez au moment de votre demande de Carte ou de l'Activation, ou les modifications apportées à ces renseignements, notamment le code CVV2 figurant au verso de la Carte.

n) **« site Web »** L'adresse www.mybalance.ca ou le site Internet indiqué au verso de votre Carte.

o) **« vous » et « votre »** L'acheteur de la Carte, ou le destinataire de la Carte donnée en cadeau, qui signe le verso et/ou utilise la Carte.

5. Propriété de la Carte.

5.1 La Carte est la propriété de la Banque et nous pouvons vous demander de nous la retourner si nous croyons avoir une bonne raison (notamment les raisons décrites au paragraphe 13.1 ci-après) d'en demander le retour.

6. Activation.

La Carte est activée et prête à être utilisée au moment de son émission à l'acheteur de la Carte sauf indication contraire sur la Pochette ou sur le reçu du marchand de qui vous avez acheté la Carte.

7. Utilisation de la Carte.

7.1 L'utilisation de la Carte est limitée au montant préchargé et inscrit au crédit de la Carte à l'occasion, comme il figure à votre Solde.

7.2 Vous convenez que nous ne sommes pas responsables des omissions de la part du marchand de vérifier la signature sur les reçus de caisse établis dans le cadre d'une opération sur votre Carte et que nous pouvons autoriser et traiter une opération même si la signature sur le reçu de caisse diffère de la signature sur votre Carte.

7.3 Pour chaque opération où vous utilisez votre Carte pour acheter des biens ou des services, le montant de l'opération et les frais seront déduits immédiatement du Solde et réduiront votre Solde disponible.

7.4 Chaque opération doit être autorisée ou validée avant sa réalisation. Vous reconnaissez qu'une fois l'opération autorisée, que vous ayez ou non reçu les biens ou les services au moment de l'autorisation, votre Solde sera réduit du montant de cette autorisation.

7.5 Si vous avez un problème avec un achat que vous effectuez avec la Carte ou un différend avec un marchand, vous devez traiter directement avec le marchand concerné.

7.6 Vous êtes responsable de toutes les opérations autorisées initiées par l'utilisation de votre Carte et de toutes les pertes prévues au paragraphe 2.5 ou 10.1. Si vous permettez à quelqu'un d'autre d'utiliser votre Carte, vous convenez que nous pouvons refuser d'autoriser les opérations initiées par cette personne avec votre Carte, mais si nous autorisons de telles opérations, nous pouvons considérer cette personne comme étant autorisée par vous à utiliser votre Carte et vous nous autorisez à déduire le montant de ces opérations de votre Solde.

7.7 Si un solde négatif de fonds sur votre Carte est créé par erreur après une opération initiée ou autorisée par vous, vous vous engagez à nous rembourser le montant du solde négatif qui en résulte dans les trente (30) jours qui suivent cette opération.

7.8 Vous ne pouvez pas utiliser votre Carte à des casinos ou pour des activités de jeux de hasard ou à des fins illégales, abusives ou illicites. En cas de tentative d'opération présumée illégale, abusive ou illicite, l'opération peut être refusée.

7.9 Nous ne sommes pas responsables envers vous du refus d'autoriser une opération en particulier, peu importe notre raison.

8. Votre Solde.

8.1 Si nous nous apercevons d'une erreur dans votre Solde qui nous est imputable, nous la corrigerons promptement.

8.2 Si vous vous apercevez d'une erreur ou d'une omission ayant trait aux opérations sur votre carte figurant dans votre Solde, vous devez nous en aviser immédiatement en composant le Numéro des Services aux titulaires de cartes. Si vous ne nous avisez pas d'une erreur ou d'une omission relative à l'opération dans les 30 jours après la date de l'opération, le relevé de l'opération dans votre Solde sera considéré de façon concluante comme exact, sauf dans le cas d'un montant inscrit indûment au crédit de la Carte. Un microfilm ou une autre copie d'un relevé électronique d'un reçu de caisse ou d'un autre document ayant trait à une opération suffira à établir votre autorisation, et les autres détails, de l'opération.

a) À condition que vous ayez donné suite à nos demandes raisonnables d'information, nous corrigerons l'erreur s'il s'agit de notre faute ou de celle de nos fournisseurs de services. Si nous décidons que nous ne sommes pas fautifs, nous vous aviserons par écrit ou par courriel dès la prise de notre décision.

b) Si nous décidons que nous sommes fautifs, l'inscription au crédit de votre Carte pourrait tarder quelque peu pendant que nos enquêtes se réalisent, mais elle devrait s'effectuer habituellement dans les dix (10) jours.

8.3 Bien que nous soyons sûrs de nos systèmes et de nos niveaux de sécurité, l'information transmise par Internet peut ne pas être entièrement sécurisée et il se peut qu'Internet et des systèmes en ligne connexes ne fonctionnent pas en tout temps. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages que vous

pourriez subir si un tiers obtient l'accès à vos renseignements confidentiels transmis par Internet ou si vous êtes temporairement dans l'impossibilité d'avoir accès à l'information au sujet de votre Solde sur le site Web.

9. Sécurité de la Carte.

9.1 Vous devez vous assurer de protéger la sécurité de votre Carte de la manière suivante :

a) ne jamais permettre à quelqu'un d'autre d'utiliser votre Carte;

b) ne pas altérer la bande magnétique de la Carte;

c) ne pas donner le numéro de Carte à une personne non autorisée;

d) ne pas donner de Détails de sécurité à une personne non autorisée;

e) respecter les instructions raisonnables que nous donnons quant à la protection de la sécurité de la Carte et des Détails de sécurité.

10. Cartes perdues, volées et utilisées à mauvais escient et opérations non autorisées.

10.1 Sous réserve des modalités du paragraphe 2.5, vous ne serez pas tenu responsable des charges imputées à votre Carte par un marchand que nous considérons comme non autorisé.

10.2 Si vous n'avez pas enregistré la Carte sur le site Web (voir le paragraphe 11.1 ci-après), vous nous autorisez à agir à votre place en qualité de titulaire de carte pour prendre les mesures que nous jugeons nécessaires en cas d'utilisation frauduleuse suspecte ou présumée de la Carte ou du numéro de Carte.

11. Enregistrement et remplacement de Cartes.

11.1 Enregistrez votre Carte sur le site Web, ou en composant le Numéro des Services aux titulaires de cartes en tout temps, y compris après la Date d'expiration (« valable jusqu'au »). Vous devrez enregistrer votre Carte pour la plupart des achats en ligne et elle doit être enregistrée pour pouvoir être remplacée si elle est perdue, volée ou endommagée ou si vous souhaitez obtenir une Carte de remplacement.

11.2 Si votre carte a été enregistrée sur le site Web et qu'elle affiche un Solde après le dernier jour du mois de la Date d'expiration (« valable jusqu'au »), nous vous émettrons, à votre demande, une nouvelle carte dotée d'une nouvelle Date d'expiration (« valable jusqu'au ») pour vous permettre de continuer à avoir accès à votre Solde résiduel. Vous devez composer le Numéro des Services aux titulaires de cartes pour demander une nouvelle Carte.

11.3 Nous remplacerons votre Carte si elle est perdue ou volée (habituellement dans les 30 jours), sans frais, à condition que vous nous ayez avisés conformément au paragraphe 2.5 et que nous puissions vérifier votre identité et la validité de la demande, y compris, si nous le souhaitons, en exigeant de vous un affidavit.

12. Renseignements personnels.

Nous pouvons recueillir certains Renseignements personnels auprès de vous lorsque vous achetez la Carte ou durant l'Activation, ou lorsque nous vous fournissons des Services associés à la Carte, y compris votre nom, adresse domiciliaire et adresse de courriel. Nous ne recueillerons, n'utiliserons ni ne divulguerons vos Renseignements personnels que conformément à la Politique de confidentialité de la Banque. Une copie de cette politique peut être consultée sur le site Web. Il vous incombe de nous aviser si vous changez de numéro de téléphone, d'adresse domiciliaire ou d'adresse de courriel, au cas où nous aurions à communiquer avec vous concernant votre Carte. Vous pouvez nous aviser d'un changement de vos coordonnées en composant le Numéro des Services aux titulaires de cartes figurant au verso de la Carte ou en mettant à jour vos renseignements sur le site Web.

13. Résiliation de la présente Convention.

13.1 Nous pouvons exiger le retour de la Carte, annuler la Carte ou suspendre l'utilisation de la Carte et/ou résilier la présente Convention immédiatement et sans avis dans les cas suivants :

a) nous croyons que la Carte a été ou est susceptible d'être utilisée à mauvais escient;

b) nous croyons que la Carte a été achetée avec des fonds obtenus frauduleusement;

c) vous ne respectez pas les modalités et les conditions de la présente Convention;

d) un différend surgit quant à la propriété de la Carte;

e) nous croyons que la Carte est contrefaite.

13.2 Si nous souhaitons résilier la présente Convention pour tout autre motif, nous pouvons le faire en vous donnant un préavis d'au moins trente (30) jours que nous pouvons transmettre en affichant un avis sur le site Web ou par tout autre moyen raisonnablement efficace. Un tel avis indiquera la date de résiliation de la présente Convention et nous cesserons de traiter les opérations initiées sur la Carte à compter de cette date. Sous réserve de la phrase qui suit, vous aurez droit au remboursement de votre Solde en nous rendant votre Carte à l'adresse que

vous pouvez obtenir en composant le Numéro des Services aux titulaires de cartes. Les articles 2, 7, 10, 12, 15 et 19 demeureront en vigueur après la résiliation de la présente Convention.

14. Modification de la présente Convention.

14.1 La présente Convention est en vigueur à la date d'achat et on peut consulter une copie à jour de la Convention sur le site Web.

14.2 Nous n'augmenterons pas les frais associés à votre Carte ni n'imposerons des frais autres que ceux qui sont mentionnés ci-dessus. Sinon, nous pouvons modifier la présente Convention à l'occasion en affichant un avis et une Convention mise à jour sur le site Web, sous réserve des lois applicables. Toute modification que nous apportons à la Convention prendra effet 10 jours après l'affichage de la Convention mise à jour sur le site Web. Vous devriez consulter le site Web de temps à autre pour vous assurer d'être au courant des modifications apportées. Vous pouvez connaître la dernière date de mise à jour de la Convention en consultant la mention « *Dernière date de mise à jour*/*Date Last Revised* » sur le site Web.

14.3 Nous pouvons modifier la présente Convention afin d'assurer sa conformité avec les lois ou les règlements gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux régissant la Carte.

15. Notre responsabilité envers vous.

15.1 Vous convenez que nous et nos Agents ne serons pas tenus responsables envers vous des pertes, des dommages-intérêts ou des frais de quelque nature que ce soit découlant de ce qui suit :

a) vos instructions ne sont pas suffisamment claires;

b) vous nous avez fourni des renseignements inexacts;

c) tout défaut découlant d'événements indépendants de notre volonté raisonnable;

d) comment le refus d'accepter la Carte vous est communiqué;

e) les mesures que nous prenons conformément aux lois ou aux règlements gouvernementaux, fédéraux ou provinciaux ou à une ordonnance judiciaire;

f) les exclusions ou les limites prévues expressément ailleurs dans la présente Convention;

g) vous ne respectez pas la présente Convention.

15.2 Nous et nos Agents ne serons pas tenus responsables des réclamations de quelque nature que ce soit, notamment les demandes pour préjudice personnel, en cas de décès, pour dommages matériels ou préjudice financier, quelle qu'en soit la cause, découlant de l'utilisation de la Carte, d'une négligence de notre part, d'une inexécution de contrat ou d'autres délits civils ou causes d'action en vertu de la common law, en equity ou prévus par la loi.

15.3 Nous et nos Agents ne serons tenus responsables en aucun cas de dommages indirects, spéciaux ou consécutifs.

16. Cession de nos droits.

Nous pouvons céder nos droits et obligations aux termes de la présente Convention à une autre personne, physique ou morale, sous réserve que cette partie prenne en charge les obligations qui nous incombent aux termes de la présente Convention et, dans le cadre de cette cession, vous consentez à ce que nous cédions à une telle partie tous les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

17. Lois et territoire.

La présente Convention sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois applicables du Canada. En cas de différend, vous reconnaissez que les tribunaux de la Colombie-Britannique ont compétence pour connaître le différend et vous consentez à être lié par tout jugement de ces tribunaux.

18. Au Québec.

s.o.

19. Déni de responsabilité.

Bien que nous déployions tous les efforts pour nous assurer que toutes les sources de renseignements fournissent des renseignements exacts concernant la Carte et votre Solde, nous nous fions à de nombreuses sources de renseignements, dont certaines échappent à notre volonté, et ni nous ni nos Agents ne serons tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

20. Nous joindre.

Toutes les demandes liées à la Carte devraient être adressées au Numéro des Services aux titulaires de cartes figurant au verso de votre Carte. Des coordonnées sont également affichées sur le site Web à l'adresse www.mybalance.ca. Les Services aux titulaires de cartes tenteront de régler tout problème dès que possible et conformément à notre politique établie en matière de plaintes.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous souhaitez formuler une plainte au sujet d'une obligation de la Banque en vertu d'une disposition visant les consommateurs prévue par la *Loi sur les banques*, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada : (i) à son bureau au : Enterprise Building, 427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa (Ontario) K1R 1B9 ou (ii) par l'intermédiaire de son site Web à l'adresse www.fcac-acfc.qc.ca.