

**NOUS VOUS ENCOURAGEONS VIVEMENT À PRENDRE CONNAISSANCE DE LA PRÉSENTE ENTENTE ÉTANT DONNÉ QUE VOS DROITS EN TANT QUE TITULAIRE DE CARTE SONT STRICTEMENT LIMITÉS. EN OUTRE, LA CARTE EST ASSUJETTIE À DES FRAIS, TEL QU'INDIQUE A L'ARTICLE 10**

Les dispositions suivantes s’appliquent à l’utilisation de toute carte *Visa*\* TravellMoney que nous vous avons délivrée et remise, incluant toute carte supplémentaire, en vue d'utiliser le solde conformément aux présentes modalités. La carte *Visa* TravellMoney est uniquement offerte aux résidents du Canada.

Par l’achat, l’endossement ou l’utilisation d’une carte *Visa* TravellMoney, vous acceptez d’être lié par les présentes modalités et de vous y conformer.

## 1 Définitions

**Dans les présentes modalités :**

**Activer et activation** signifie l’activation de la Carte et de toute Carte supplémentaire par les méthodes exposées dans les présentes modalités.

**Carte supplémentaire** signifie jusqu’à deux (2) cartes supplémentaires pouvant être émises en même temps que l’achat de la Carte principale dans le but d'utiliser le solde; les références à cette expression doivent comprendre les renseignements sur la carte, les renseignements de sécurité ainsi que le numéro d’identification personnel (NIP) de la Carte supplémentaire en question.

**Détenteur de carte supplémentaire** désigne toute personne à qui vous remettez une carte supplémentaire.

**Agent** désigne toute entité qui est autorisée par nous à vendre les Cartes.

**Entente** désigne les présentes modalités.

**Solde** signifie le solde des fonds disponibles sur la Carte et le registre que nous tenons des transactions de la Carte, selon le contexte.

**Carte** désigne une carte prépayée *Visa* TravellMoney à valeur enregistrée que nous délivrons approvisionnée et dollars canadiens ainsi que toute carte de remplacement et toute carte supplémentaire; les références à cette expression doivent comprendre les renseignements sur la carte, les renseignements de sécurité ainsi que le numéro d’identification personnel (NIP).

**Service à la clientèle** désigne notre système interactif de réponse vocale et notre centre d’appels, offerts 24 heures sur 24 en français et en anglais, auxquels vous pouvez accéder à l’aide des renseignements de sécurité en composant le(s) numéro(s) de téléphone indiqué(s) (ou d’autres numéros, selon ce qui est indiqué).

**Mon solde** désigne le site Internet **www.cashpassport.com** qui vous donne accès au Solde au moyen des renseignements de sécurité.

**Renseignements personnels** désigne les renseignements qui vous concernent en particulier. Habituellement, le type d’information que nous recueillons et conservons dans votre dossier client comprend vos nom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique et, aux fins d’identification, votre date de naissance et le nom de jeune fille de votre mère, ainsi que les transactions effectuées avec votre Carte.

**Renseignements de sécurité** désigne certains des renseignements que vous avez fournis lors de l’achat de la Carte (ou d’une Carte supplémentaire) ou lors de l’activation ainsi que les modifications apportées à ces renseignements.

**nous, nos, notre** désigne CITIZENS BANK OF CANADA et ses ayants droit, y compris les entreprises ou les autres personnes auxquelles nous pouvons céder nos droits en vertu des présentes modalités.

**vous, vos, votre** désigne l’acquéreur de la Carte ou la personne qui l’endosse ou l’utilise.

## 2 Émissions des cartes (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

2.1 Toutes les Cartes et les Cartes supplémentaires sont et demeurent notre propriété. Nous pouvons vous demander de nous restituer (ou à l’un de nos Agents) toutes les Cartes et les Cartes supplémentaires, et/ou en suspendre l’utilisation si nous estimons avoir de bonnes raisons de le faire.

2.2 Vous ne pouvez pas détenir, à tout moment, plus de deux (2) cartes *Visa* TravellMoney actives et non expirées (sauf les Cartes supplémentaires) que nous vous avons émises.

2.3 Le Solde et la Carte sont assujettis aux limites indiquées dans les présentes modalités. Votre Carte n’est ni une carte de crédit ni une carte de débit liée à un compte de crédit ou à un compte de dépôt, et le Solde n’est pas un compte de crédit ni un compte de dépôt ni un compte de dépôt assuré par la SADC (Société d’assurance-dépôts du Canada). Toute utilisation est limitée au montant fourni au départ et porté au crédit de la Carte de temps à autre, selon le Solde indiqué.

2.4 Veuillez apposer votre signature au verso de la Carte dès que vous la recevez

## 3 Activation et expiration

3.1 La carte *Visa* TravellMoney (et toute Carte supplémentaires) doit être activée selon la méthode présentée dans les documents d’accompagnement. Vous pourriez être tenu de fournir certains renseignements personnels supplémentaires.

## 4 Utilisation de la Carte (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

4.1 La carte ne peut pas être utilisée avant l’activation et elle expire à la date précisée sur la Carte.

4.2 La Carte comporte des restrictions en ce qui a trait à l’utilisation des guichets automatiques

bancaires (GAB) et des terminaux *Visa* chez les commerçants (POS), tel qu’indiqué ci-dessous à l’article 10.5. Vous pouvez réapprovisionner votre Carte à tout moment avant l’expiration de la Carte en portant des fonds supplémentaires au crédit de la Carte d’au moins le montant minimum de rechargement, par l’intermédiaire d’un Agent à l’aide d’espèces, d’un chèque ou d’une carte de crédit.

4.3 Vous devez vous conformer aux lois et règlements locaux (notamment les contrôles des changes) en ce qui a trait à votre utilisation de la Carte et du Solde.

4.4 Si vous éprouvez des difficultés à accéder à vos fonds, vous pouvez en obtenir auprès d’un Agent (selon la disponibilité de l’argent liquide) ou par l’intermédiaire du Service à la clientèle et nous prendrons des arrangements pour transférer des fonds à partir de l’un de nos point de vente autorisés ou vous les ferons parvenir directement.

4.5 La Carte sera désactivée si un NIP erroné est entré plus de trois (3) fois. Le cas échéant, vous devez communiquer avec le Service à la clientèle pour réactiver la Carte, ce qui est fait habituellement au bout de 24 heures.

4.6 Vous pourrez connaître les détails de votre Solde en utilisant Mon solde, qui vous donne accès à toutes vos transactions, y compris les détails des transactions récentes. Vous pouvez également obtenir des renseignements sur votre Solde en communiquant avec le Service à la clientèle, moyennant des frais.

## 5 Guichets automatiques bancaires (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

5.1 Il est possible d’utiliser votre Carte dans les pays indiqués pour faire un retrait d’espèces dans la monnaie devise locale auprès d’un GAB affichant le symbole *Visa*.

5.2 La majorité des exploitants de GAB limite le montant maximum et minimum de la somme pouvant être retirée en une seule transaction, qui peut également être limitée (dans certains pays) par des contrôles réglementaires ou les restrictions imposées par *Visa*.

5.3 Nous ne sommes ni propriétaires ni exploitants des GAB et ne sommes pas responsables de garantir qu’ils acceptent la Carte.

## 6 Utilisation des Cartes pour des achats au détail

6.1 Il est possible d’utiliser votre Carte pour payer des biens et services (y compris les achats par correspondance, téléphone et Internet), sous réserve des restrictions exposées ci-dessous.

6.2 Lorsque vous présentez votre Carte pour régler un achat, le commerçant préparera une facture de vente qu’il peut vous demander de signer. Vous recevez un exemplaire de cette facture que nous vous conseillons de conserver jusqu’à ce que la transaction apparaisse sur le Solde. Vous pourrez ainsi faire le suivi de vos dépenses et de votre Solde.

6.3 Si les fonds disponibles sur la Carte sont insuffisants pour payer la transaction au détail, l’achat sera refusé. Une fois que le Solde est nul, toutes les transactions seront refusées.

6.4 Si vous utilisez la Carte pour acheter des biens et que vous souhaitez régler une partie du montant avec un autre mode de paiement, veuillez en aviser le commerçant à l’avance et utilisez d’abord la Carte avant de régler le solde d’une autre façon.

6.5 Vous convenez que nous ne sommes pas responsables de toute omission, par un commerçant de vérifier la signature apposée sur une facture de vente préparée dans le cadre d’une transaction avec votre Carte, et que nous pouvons autoriser et traiter une transaction même si la signature figurant sur la facture de vente diffère de celle sur votre Carte.

6.6 En fonction du pays où les achats sont effectués, lorsqu’une Carte sert à régler certains achats comme les locations de voiture, les achats automatisés d’essence, les réservations d’hôtel, et les achats de repas et de boisson au restaurant, le commerçant doit normalement préautoriser un certain montant avant de compléter l’achat réduisant temporairement le Solde disponible pour couvrir d’autres transactions. Une préautorisation peut n’être qu’une estimation du montant de la transaction en cours et peut comprendre un dépôt ou une indemnité pour les pourboires et les frais supplémentaires. Si la transaction en cours n’est pas traitée dans un délai de sept (7) jours civils, la préautorisation sera automatiquement annulée.

6.7 Pour faire un appel téléphonique à l’aide d’une Carte, le Solde doit être d’au moins 17\$ CAN. Pour acheter de l’essence dans une station-service équipée d’une pompe à essence automatique, le Solde doit être d’au moins 22\$ CAN.

6.8 Votre Carte peut être refusée même si votre solde est suffisant lorsque vous utilisez une Carte pour effectuer des achats chez certains types de commerçants. De nombreux bars, restaurants et établissements de restauration prennent en compte des frais de service ou le pourboire dans le prix (jusqu’à hauteur de 20 % dans certains cas) lors de la préautorisation de l’achat, mais seul le montant réellement dépensé sera prélevé du Solde. Les hôtels, les navires de croisière et les compagnies de location de voiture suivent une politique similaire. L’ajout de ce pourcentage peut entraîner le refus de votre Carte même si vous disposez de fonds suffisants.

6.9 Nous ne sommes ni les propriétaires ni les exploitants des terminaux point de vente (POS) et des terminaux, *Visa* des commerçants, et nous ne sommes pas responsables de garantir qu’ils accepteront la Carte.

6.10 Nous ne sommes pas responsables des biens ou services achetés avec la Carte. Si vous éprouvez un problème avec un achat effectué avec la Carte ou si vous avez un différend avec un commerçant, vous devez régler la situation directement avec le marchand concerné. Si vous avez droit à un remboursement pour une raison quelconque relativement à une transaction avec votre Carte, vous convenez d’accepter ledit remboursement conformément à la politique du commerçant auprès de qui l’achat initial a été effectué.

6.11 Si vous souhaitez discuter d’une transaction litigieuse, vous pouvez appeler aux numéros

indiqués au dos de votre Carte. Bien qu’aucune loi ne nous y oblige, vous convenez que si nous créditions le Solde d’un montant relatif à une transaction litigieuse, tout droit, réclamation, demande ou autre intérêt (de même que tous les droits d’action qui ont pris ou pourraient prendre naissance) que vous avez ou pourriez avoir, dès maintenant ou à l’avenir, concernant une telle transaction litigieuse, nous soient automatiquement cédés. Vous acceptez en outre de coopérer pleinement avec nous en signant tous les documents dont nous pourrions avoir besoin relativement à la cession d’un tel droit, ou à une telle réclamation, à la demande ou aux autres intérêts en question soit avant ou après que nous créditions le Solde. Toutefois, vous comprenez que nous ne sommes aucunement tenus de créditer le Solde et que, le cas échéant, cela ne constituera pas un précédent pour créditer le Solde à l’avenir.

6.12 Vous convenez d’accepter un crédit au Solde si vous avez droit à un remboursement, pour une raison quelconque, à l’égard de biens ou services achetés à l’aide de la Carte.

6.13 Nous nous réservons le droit de débiter le Solde pour les rejets de débit que nous subissons à la suite de l’annulation par l’institution payeuse des fonds que vous nous versez.

6.14 La Carte ne doit pas servir à accéder à des sites Internet pour adultes ou des sites de jeu ni à y faire des achats, et ne doit pas non plus servir à une quelconque activité illégale.

## 7 Cartes supplémentaires (moyennant des frais, voir l’article 10)

7.1 Un Détenteur de carte supplémentaire pourra accéder aux fonds disponibles et faire des achats jusqu’à hauteur du Solde. Il pourra également accéder aux renseignements et modifier ceux de la Carte supplémentaire si vous lui donnez suffisamment de renseignements de sécurité. Vous êtes responsable de tout usage abusif de la Carte ou du Solde.

7.2 Chaque Carte supplémentaire arrive à expiration le même jour que la Carte et toutes les transactions effectuées avec une Carte supplémentaire le sont de la même façon qu’avec la Carte. La Carte supplémentaire ne peut pas étes utilisée pour recharger le Solde ou le fermer.

7.3 Vous serez tenu responsable de l’utilisation de toute Carte supplémentaire comme si vous en étiez l’utilisateur. Il vous incombe de veiller à ce que tout Détenteur de carte supplémentaire connaisse et respecte les présentes modalités.

7.4 Vous pouvez désactiver une Carte supplémentaire à tout moment en vous adressant au Service à la clientèle.

## 8 Votre solde (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

8.1 L’utilisation de votre Carte pour obtenir des espèces d’un GAB ou pour acheter des biens et services auprès de commerçants constitue un prélèvement et/ou une demande simultanés sur le Solde. Pour chaque transaction, le montant de la transaction et des frais seront immédiatement débités du Solde et le réduiront. Chaque transaction exigera normalement une autorisation ou une validation avant d’être terminée, ce qui peut comporter de vérifier vos Renseignements de sécurité. Vous admettez qu’une fois la transaction autorisée, le Solde sera réduit du montant ainsi autorisé, que vous receviez ou non les biens ou services au moment de l’autorisation.

8.2 Nous ne pouvons pas bloquer une transaction ou un paiement une fois qu’il est autorisé.

8.3 Votre Carte ne peut être utilisée pour une transaction que si le Solde est suffisant pour la couvrir. Si un Solde négatif est créé par erreur à la suite d’une transaction que vous avez vous-même initiée ou autorisée, vous acceptez de nous rembourser immédiatement sur demande, le montant du Solde négatif qui en résulte. Un Solde négatif créé à la suite d’une erreur que vous-même ou un Détenteur de carte supplémentaire avez commise entraînera des frais à payer.

8.4 Si vous constatez une erreur dans vos relevés de transactions ou dans les nôtres, vous devez en aviser immédiatement le Service à la clientèle. Nous pouvons vous demander de nous fournir des renseignements supplémentaires par écrit concernant toute erreur. Vous convenez qu’à défaut de nous aviser de toute erreur ou omission dans un délai les 30 jours de l’erreur ou de l’omission, nos dossiers seront considérés complets et exacts, sauf si un montant est indûment crédité au Solde.

8.5 Dans la mesure où vous vous êtes conformé à toutes nos demandes raisonnables de renseignements, nous corrigerons l’erreur qui nous incombe dès que possible. Un délai peut survenir pour recréditer le Solde jusqu’à ce que nos investigations soient terminées. Si nous décidons qu’il ne s’agit pas d’une erreur de notre part, nous vous en aviserons par écrit ou par courrier électronique dès que cette décision sera prise.

8.6 Aucun intérêt ne vous est payable sur le Solde.

## 9 Accès à votre Solde et à votre Profil

9.1 Vous pourrez accéder au Solde et aux autres renseignements dans votre dossier client grâce au site Mon solde ou au Service à la clientèle, et vous pourrez :

- (a) modifier un NIP;
- (b) modifier certains de vos renseignements personnels;
- (c) vérifier votre Solde; et
- (d) vérifier les transactions récentes.

Nous ne contrôlons ni ne possédons l’Internet et les systèmes en ligne, sauf Mon solde, et nous ne pouvons donc pas vous garantir qu’ils fonctionneront en permanence.

9.2 Vous pouvez demander à consulter votre solde dans certains GAB si ce service est offert dans le pays ou par l’exploitant du GAB, moyennant des frais pour ce service. Si un GAB affiche le Solde de votre Carte dans une autre devise que celle de votre Carte, un taux de change différent du nôtre pourrait être appliqué, entraînant des divergences mineures.z

## 10 Frais

10.1 Tous les frais que nous facturons pour l’utilisation de la Carte et les services connexes sont exposés dans le Tableau des frais figurant ci-dessous. À l’exception des frais d’acquisition de la Carte (approvisionnement initial) et ceux des Cartes supplémentaires, tous ces frais seront déduits du Solde et le réduiront.

10.2 Certains exploitants de GAB peuvent également vous facturer des frais qui peuvent être déduits du Solde. Ils ne vous aviseront pas tous de ces frais ou de leur montant avant le retrait de l’argent.

10.3 Sauf si la loi l’interdit, des frais d’inactivité mensuels vous seront facturés si la Carte ou toute Carte supplémentaire n’a pas été utilisée ou si aucun crédit n’a été porté à votre Solde au cours d’une période de douze (12) mois. Si le Solde est nul une fois que les frais d’inactivité mensuels ont été débités (si le Solde est inférieur au montant des frais, nous renoncrons à la différence) et que la Carte est arrivée à expiration, nous annulerons automatiquement la Carte.

10.4 Nous nous réservons le droit de modifier les frais en vous en avisant par écrit conformément à l’article 17 des présentes modalités. Vous pouvez mettre fin à la présente Entente sur réception de l’avis en question en nous donnant un avis, écrit par courrier ou par courrier électronique et nous vous rembourserons le solde des fonds disponibles restant sur votre Carte, le cas échéant.

10.5 Les frais et limites reliés à la carte sont indiqués ci-dessous

| Frais et limites   | \$ CA   |
|--|---|
| Frais fixes d’acquisition/d’approvisionnement  | Veuillez consulter le commissionnaire-vendeur |
| Frais fixes de réapprovisionnement   | Veuillez consulter le commissionnaire-vendeur |
| Montant minimum de l’approvisionnement   | 250 \$  |
| Montant maximum de l’approvisionnement   | 9 000 \$                                      |
| Montant maximum de l’approvisionnement pendant toute la validité de la Carte   | 39 000 \$                                     |
| Frais d’encaissement non urgent  | 22,00 \$                                      |
| Frais de recouvrement pour Solde négatif   | 18,00 \$                                      |
| Retrait d’espèces auprès des GAB <i>Visa</i> *   | 3,00 \$                                       |
| Frais d’inactivité mensuels**  | 1,85 \$                                       |
| Limite de retrait GAB quotidien  | 1 200 \$                                      |
| Limite d’achat quotidien au point de vente (POS)   | 6 000 \$                                      |
| Demandes de Solde par téléphone  | 0,75 \$                                       |
| Demandes de Solde au GAB   | 0,75 \$                                       |
| Frais d’avance en espèces (au comptoir)  | 15,00 \$                                      |
| Frais de Carte supplémentaire (2 Cartes maximum)   | Veuillez consulter le commissionnaire-vendeur |
| Marge sur les devises (voir la section sur les « <span> </span> Transactions en devises <span> </span> » dans le présent document) | 3,75 <span> </span> %                         |

Vous pourriez vous voir facturer des frais pour approvisionner ou encaisser votre carte auprès d’un commissionnaire-vendeur participant. Si votre compte se trouve à découvert par erreur à la suite d’une transaction que vous avez autorisée, des frais de 18 \$ CA vous seront facturés.

\* Certains exploitants de GAB *Visa* /commerçants peuvent facturer des frais supplémentaires.

\*\* Si votre carte n’a pas été utilisée pendant plus de 12 mois consécutifs, nous débitons des frais d’inactivité mensuels de 1,85 \$ CA de votre compte. Si le Solde est nul une fois que les frais d’inactivité mensuels ont été débités (si le Solde est inférieur au montant des frais, nous renoncrons à la différence) et que la Carte est arrivée à expiration, nous annulerons automatiquement la Carte.

## 11 Transactions en devises (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

11.1 Si une transaction est effectuée sur la Carte (ou que nous vous fournissons des fonds conformément aux présentes modalités) ou que la Carte est créditée d’un remboursement ou d’un retour sur ventes en monnaie étrangère, nous paierons la transaction en monnaie étrangère, ou créditerons le Solde du remboursement ou du retour sur ventes en monnaie canadienne. Dans chacun des cas, le taux de change facturé sera identique (habituellement le taux du marché de gros ou le taux autorisé par le gouvernement) à celui que nous devons payer pour convertir la monnaie canadienne en monnaie étrangère, ou vice-versa, à la date du traitement de la transaction, du remboursement ou du retour sur ventes. Le taux de change facturé peut différer du taux en vigueur à la date de la transaction. Dans chacun des cas, le taux de change est majoré des frais d’administration correspondant à 3,75 % du montant converti pour le traitement de la transaction par le biais du réseau international.

11.2 Les frais de change et d’administration de la conversion monétaire seront imputés tant pour les débits (p. ex., achats de produits et services en monnaie étrangères) que pour les crédits (p. ex., remboursements ou retour sur ventes en monnaie étrangères) portés au Solde. En général, les frais et les écarts entre le prix d’achat et de vente des devises augmenteront le montant du débit pour un achat de sorte qu’il devient supérieur au montant du crédit correspondant pour un remboursement ou retour sur ventes à l’égard de cet achat. De plus, un crédit pour un remboursement ou retour sur ventes peut être traité à une date ultérieure à celle où le débit correspondant pour l’achat initial est traité, et la variation du taux de change en vigueur entre ces deux dates peut réduire davantage le montant du crédit pour le remboursement ou du retour.

## 12 Sécurité de la Carte

12.1 Vous devez veiller à conserver la Carte, toute Carte supplémentaire, les Renseignements de sécurité et tout NIP dans des conditions de sécurité en :

(a) n’autorisant jamais personne d’autre que vous à utiliser la Carte;

(b) évitant de manipuler la bande magnétique ou le circuit intégré (puce) dans la Carte ou la Carte supplémentaire;

(c) ne communiquant à personne le numéro de la Carte ou de toute Carte supplémentaire, sauf en cas d’utilisation normale;

(d) n’écrivant pas le NIP de la Carte ou de toute Cartes supplémentaire;

(e) ne portant pas sur vous les renseignements sur le NIP de la Carte ou de toute Carte supplémentaire;

(f) n’écrivant pas de NIP dans un endroit accessible à d’autres;

(g) ne divulguant votre NIP à personne, y compris les services de police, l’Agent ou un de ses employés;

(h) ne divulguant le NIP de la Carte supplémentaire à personne d’autre qu’à son utilisateur;

(i) ne divulguant à personne les Renseignements de sécurité sauf en cas d’utilisation normale de la Carte;

(j) vous conformant avec toute autre instruction raisonnable que nous fomulons concernant la conservation de la Carte ou de toute Carte supplémentaire et les Renseignements de sécurité

## 13 Perte, vol et utilisation frauduleuse des Cartes (des frais peuvent s’appliquer, voir l’article 10)

13.1 Si la Carte est perdue ou volée qu’elle risque d’être utilisée de façon frauduleuse, ou que vous-même ou un Détenteur de carte supplémentaire soupçonnez qu’une autre personne peut connaître le NIP ou les renseignements de sécurité, vous devez immédiatement appeler le Service à la clientèle. Nous bloquerons le Solde pour en empêcher l’utilisation. Le Détenteur de carte supplémentaire et vous-même devez alors ne pas utiliser la Carte ou toute Carte supplémentaire.

13.2 Vous pouvez être tenu de nous confirmer par écrit les détails concernant la perte, le vol ou l’utilisation frauduleuse, ou les confirmer auprès de nos agents. Vous devez collaborer avec nous ainsi qu’avec les services de police et tout autre tiers concerné pour procéder aux enquêtes ou aux tentatives visant à retrouver la Carte ou toute Carte supplémentaire. Si la Carte ou toute Carte supplémentaire est retrouvée par la suite, elle ne doit pas être utilisée.

## 14 Vos responsabilités en cas de perte, de vol, ou d’utilisation frauduleuse des Cartes

14.1 Vous serez tenu responsable de TOUTES les pertes :

(a) si la Carte ou Carte supplémentaire est utilisée de façon frauduleuse avec votre consentement ou celui de tout Détenteur de carte supplémentaire;

(b) si le Détenteurs de carte supplémentaire ou vous-même avez fait preuve de négligence (notamment, entre autres, en ne prenant pas soin des renseignements de sécurité et/ou du NIP);

(c) si le Détenteur de carte supplémentaire ou vous-même avez agi de façon frauduleuse;

(d) si la Carte ou Carte supplémentaire est perdue ou volée, à l’exception des dispositions prévues à l’article 14.2 ci-dessous.

14.2 Si la Carte ou toute Carte supplémentaire est perdue, volée ou utilisée de façon frauduleuse sans votre permission ou celle d’un Détenteur de carte supplémentaire et que vous nous avez avisés immédiatement après vous en être aperçu, vous ne serez pas tenu responsable des transactions que nous jugeons non autorisées qui sont effectuées avec la Carte ou une Carte supplémentaire après nous en avoir informé.

## 15 Cartes de remplacement

15.1 Si votre Carte ou une Carte supplémentaire est perdue, volée ou endommagée, vous pouvez en demander le remplacement à un Agent. Avant la délivrance d’une Carte de remplacement, vous pourriez avoir à fournir des preuves de votre identité.

15.2 Si, pour une raison quelconque, l’Agent n’est pas en mesure de fournir une Carte de remplacement, ou que vous voyagez à l’étranger, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle et nous mettrons des fonds à votre disposition dans l’un de nos points de vente autorisés situés dans le monde entier pour tenir lieu de remplacement.

15.3 Nous nous réservons le droit de mener une enquête concernant la validité d’une demande de fonds ou de remplacement de Carte. Nous pourrions vous demander de nous remettre un affidavit signé de votre main dans le cadre d’une telle demande.

<sup>[1]</sup> \* Visa Int/Usager Licenció

## 16 Restitution des Cartes et fin de la présente Entente (des frais peuvent s'appliquer, voir l'article 10)

16.1 Vous pouvez mettre fin à la présente Entente à tout moment en nous écrivant par la poste ou par courriel électronique et nous procéderons au remboursement du Solde, le cas échéant, sous réserve des frais indiqués à l' article 10.

16.2 Nous pouvons, sous réserve du respect de toutes procédures exigées par les lois ou règlements fédéraux ou provinciaux, demander la restitution de la Carte ou de toute Cartes supplémentaire, ou annuler ou suspendre leur utilisation et/ou mettre fin à la présente Entente si:

- a) nous considérons que la Carte ou toute Carte supplémentaire a été utilisée de façon frauduleuse ou risque de l'être;
- b) les présentes modalités ne sont pas respectées;
- c) vous nous fournissez des renseignements mensongers ou erronés dans votre demande de Carte.

16.3 Nous pouvons mettre fin à la présente Entente pour toute autre raison en vous en avisant par écrit au moins trente (30) jours à l'avance.

16.4 La Carte sera automatiquement désactivée et ne pourra pas être utilisée si :

- a) elle arrive à expiration; ou
- b) nous sommes avisés de votre décès.

## 17 Modification des modalités

17.1 Nous pouvons modifier les présentes modalités, notamment en présentant de nouvelles conditions, des changements dans les frais que nous facturons et les services que nous offrons à notre discrétion en vous en avisant par écrit ou par courrier électronique au moins trente (30) jours à l'avance, sauf si la modification est à votre avantage, auquel cas nous vous en aviserons par écrit ou par courrier électronique au moins sept (7) jours à l'avance.

17.2 Si vous n'êtes pas satisfait des modifications, vous pouvez mettre fin à la présente Entente conformément à l'article 16 ci-dessus.

## 18 Renseignements personnels

18.1 Vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels aux fins exposées dans le présente article 18.

18.2 Vous consentez à ce que nous recueillions vos Renseignements personnels directement auprès de vous, dans le cadre des formulaires de demande ou des transactions sur votre Carte, par téléphone ou en correspondant avec nous par courrier, courrier électronique ou Internet. Le type de renseignements que nous pouvons demander dépend de la nature de votre demande. En général, les renseignements demandés sont vos nom, adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro(s) de téléphone, numéro(s) de compte(s), date de naissance, d'autres renseignements personnels ainsi que les renseignements d'identification nécessaire pour maintenir la programmation du NIP.

18.3 Vous devez nous aviser immédiatement de toute modification de vos Renseignements personnels en accédant à votre Solde sur Mon solde et en entrant les changements pertinents vous-même ou en communiquant avec le Service à la clientèle.

18.4 Nous prenons toutes les précautions raisonnables pour préserver la sécurité de vos Renseignements personnels et les protéger conformément à nos politiques et procédures en matière de sécurité.

18.5 Nous pouvons divulguer vos Renseignements personnels à des tiers afin de pouvoir vous offrir les services liés à la Carte, de surveiller le respect des présentes modalités ainsi qu'aux fin de lutte contre le blanchiment d'argent, de détection du crime, de conformité aux lois et de prévention des fraudes. Nous pouvons également divulguer vos Renseignements personnels à des agences de recouvrement et à des conseillers professionnels dans l'éventualité où nous aurions à recouvrer des sommes d'argent que vous nous devez.

18.6 La Carte et les services connexes sont fournis par nos soins et par nos fournisseurs de services. Vos Renseignements personnels seront partagés avec ces fournisseurs de services uniquement dans la mesure où ils leurs sont nécessaires pour les services qu'ils doivent fournir, et ils ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. Tous ces fournisseurs de services sont tenus de traiter et de détenir vos Renseignements personnels en les protégeant de la même façon que nous.

18.7 Vos Renseignements personnels ne seront pas communiqués ni utilisés à d'autres fins que celles énoncées ci-dessus, sauf si une ordonnance du tribunal l'exige en raison de lois ou reeglments provinciaux ou fédéraux.

18.8 Vous consentez à ce que vos Renseignements personnels soient transmis aux entreprises ou aux personnes auxquelles nous cédonos nos droits et obligations en vertu de la présente Entente.

18.9 Vos Renseignements personnels peuvent être traités à l'extérieur du Canada où les lois sur la protection des renseignements personnels sont différentes des lois canadiennes.

18.10 Nous continuerons de conserver les Renseignements personnels vous concernant qui sont nécessaires après l'expiration de la Carte ou la fermeture de votre. Solde selon les mêmes conditions que celles qui sont énoncées ci-dessus.

18.11 Vous avez le droit de nous demander par écrit de vous fournir les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Nous corrigerons les erreurs que vous nous indiquerez, le cas échéant.

18.12 Dans l'intérêt de la sécurité et afin de nous permettre d'améliorer notre service, tous les appels téléphoniques peuvent être enregistrés et/ou surveillés.

## 19 Désistement de responsabilité

19.1 Nous ne serons pas tenus responsables des pertes dues :

- a) à un manque de clarté des instructions que vous nous aurez fournies;
- b) au défaut de votre part de nous fournir des renseignements exacts;
- c) au défaut de fournir nos services, ou au retard à le faire, en raison de circonstances indépendantes de notre volonté y compris, une grève; un lock-out, ou une autre forme d'action industrielle; un mouvement populaire; le terrorisme; une émeutes; une invasion; une guerre; une menace de guerre ou préparation à la guerre; un accident inévitable; une défaillance des télécommunications; y compris l'Internet et les systèmes de paiements électroniques; un incendie; une explosion; une tempête; une inondation; un tremblement de terre; un affaissement; une épidémie ou toute autre catastrophe naturelle causant des dégâts matériels;
- d) au refus ou à l'incapacité d'un GAB, d'un commerçant ou d'une banque d'accepter votre Carte ou toute Carte supplémentaire;
- e) à la façon dont le refus d'accepter la Carte ou toute Carte supplémentaire vous est communiqué;
- f) aux pertes indirectes ou consécutives si nous n'agissons pas conformément à vos instructions pour une raison quelconque, sauf si nous acceptons spécifiquement d'en prendre la responsabilité;
- g) à toute violation par vous-même ou un détenteur de Carte supplémentaire des lois relatives à la monnaie dans le pays où la Carte ou toute Carte supplémentaire à été émise ou utilisée;
- h) à toute autre raison spécifiquement exclue ou limitée ailleurs dans les présentes modalités.

19.2 Rien ne limitera notre responsabilité à votre égard en cas de décès ou de préjudice personnel survenant à la suite de notre négligence ou de fausses déclarations frauduleuses de notre part.

## 20 Droits des tiers

Pour éviter toute ambiguïté, rien dans les présentes modalités n'accordera à des tiers (y compris tout Détenteur de carte supplémentaire) un avantage ou le droit d'appliquer les modalités de la présente Entente.

## 21 Loi et compétence

La présente Entente sera assujettie aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois fédérales du Canada qui y sont applicables. Les tribunaux de la Colombie-Britannique auront compétence à l'égard des différends pouvant survenir dans le cadre de la présente Entente.

## 22 Avertissement

Bien que nous fassions tout ce qui est en notre pouvoir pour veiller à ce que toutes les sources d'information fournissent des renseignements exacts à l'égard de la Carte et du Solde, nous dépendons de nombreuses sources d'information, dont certaines échappent à notre contrôle, et nous ne serons pas tenus responsables des renseignements provenant de ces sources.

## 23 Pour nous joindre

Si vous n'êtes pas satisfait du niveau de service, ou si vous pensez que nous avons commis une erreur dans la gestion du Solde, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle, envoyez-nous un courriel à cardservices@travelex.com ou écrivez à Citizens Bank Visa, P. O. Box 8000, Str Terminal, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 4E2 et nous nous efforcerons de résoudre tout problème conformément à notre politique relative aux plaintes qui est affichée sur Mon solde.

## 24 Cession de nos droits

Nous pouvons céder nos droits et obligations en vertu de la présente Entente sans votre consentement à tout tiers qui assumera l'entière responsabilité de nos obligations à votre égard en vertu de la présente Entente.

## Cash Passport - Aide d'urgence internationale fournie par Travelex

**Dans cette section, nous, nôtre et nos réfèrent à Travelex Canada limitée**

### Espèces en cas d'urgence

Vous serez en mesure d'obtenir des espèces en cas d'urgence dans de nombreux pays à la suite de la perte ou du vol de votre argent, de vos cartes de crédit ou chèques de voyage, dans les limites que nous aurons fixées, de temps à autre. Une fois les modes de paiement suffisants établis (généralement à l'aide d'une carte de crédit ou de paiement), nous veillerons à ce que vous puissiez récupérer l'argent au lieu de cueillette le plus proche et vous en indiquerons les heures d'ouverture, l'adresse, le numéro de téléphone et la disponibilité.

### Assistance en cas de perte ou de vol de passeport

En cas de vol ou de perte de votre passeport, nous vous informerons des numéros de téléphone, de l'adresse et des heures d'ouverture de l'ambassade ou du consulat le plus proche, ainsi que des procédures à suivre pour le remplacer. Nous pouvons nous charger de contacter des amis ou parents famille en votre nom afin de vous aider à obtenir les documents nécessaires.

### Assistance en cas de perte ou de vol de votre carte

Nous vous fournissons une assistance pour déclarer la perte ou le vol de cartes de crédit, de cartes de paiement ou de cartes de débit pendant que vous êtes en voyage. Nous vous informerons de la procédure à suivre et, dans les cas extrêmes où vous ne pouvez pas communiquer avec l'émetteur de votre carte, nous nous efforcerons de signaler la perte de celle-ci en votre nom.

Ce service n'est pas offert pour les cartes de magasin, les cartes affinité, ou les autres cartes qui ne sont pas des cartes de paiement ou des cartes de crédit universelles. Nous ne saurions être tenus responsables de veiller à ce que l'émetteur de la carte donne suite à toute déclaration. De plus, certains émetteurs n'accepteront de recevoir des instructions que du détenteur de la carte lui-même.

### Aide médicale d'urgence (ne remplace pas l'assurance voyage)

Information disponible concernant les hôpitaux, les médecins, les dentistes et les pharmacies dans de nombreux pays, notamment le lieu, l'adresse, les numéros de téléphone et les heures d'ouverture ainsi que des renseignements sur les installations particulières, les capacités, les spécialités médicales et les langues parlées. Vous serez directement responsable de tous les frais engagés si vous vous rendez dans un centre de soins. Nous vous fournissons l'information sans aucune garantie quant à la qualité des conseils ou des soins prodigués par le personnel ou les installations concernés. Les services d'un médecin sont disponibles par téléphone pour obtenir de l'information, des conseils et recommandations concernant vos besoins médicaux personnels, par l'intermédiaire de l'un de nos médecins partenaires. Nous pouvons également nous charger d'établir la communication entre notre médecin partenaire et le médecin traitant et vous faire part de nouvelles informations, ainsi qu'à votre famille. Ce service est garanti en anglais et, suivant la disponibilité, en d'autres langues mais si aucun médecin ne parle la langue demandée, il est possible d'obtenir les services d'un interprète.

Les services suivants peuvent être offerts à vos frais et réglés par carte de crédit ou carte de débit :

- évacuation d'urgence vers un établissement médical plus important;
- rapatriement médical;
- garantie de paiement des frais médicaux;
- provision d'espèces en cas d'urgence pour vous ou votre famille.

Si vous possédez une assurance médicale et que vous avez besoin d'un service médical, nous vous aviserons des procédures pour contacter vos assureurs afin d'obtenir de l'aide.

### Aide juridique d'urgence

Information disponible pour la plupart des grandes destinations dans le monde entier sur les adresses et la situation géographique des avocats, les numéros de téléphone et les heures d'ouverture. Vous serez directement responsable de tous les frais engagés si vous consultez un avocat et nous pouvons, si vous nous en faites la demande, vous remettre des espèces en cas d'urgence. Nous vous fournissons cette information sans aucune garantie quant à la qualité des conseils prodigués par les avocats concernés.

### Service d'interprétation d'urgence

En cas d'urgence, nous offrons un service d'interprétation multilingue par téléphone. Une traduction orale de certaines langues européennes yers l'anglais, ou vice versa, est habituellement disponible instantanément, et la plupart des autres langues courantes et utilisées fréquemment sont disponibles par l'intermédiaire de nos partenaires de services. Ce service n'est offert que pour les affaires personnelles et non à des fins commerciales.

### Service de messagerie d'urgence

En cas d'urgence, il est possible d'accéder par téléphone aux représentants multilingues du service à la clientèle qui peuvent transmettre un bref message à un ami, à un parent ou à une entreprise, par téléphone, télécopieur ou courrier électronique. À partir d'une heure convenue d'avance, le représentant du service à la clientèle fera jusqu'à six (6) tentatives à environ une heure d'intervalle pour transmettre votre message, et vous informera en cas d'échec.

### Réponse du service

Le service est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 toute l'année. Chaque demande de service est traitée en fonction de vos exigences personnelles ou des circonstances. En temps normal, nous sommes en mesure d'y donner suite dans un délai de 15 minutes, mais nous vous aviserons du temps que chaque demande peut demander. Dans le cas d'endroits plus reculés, il peut falloir jusqu'à 24 heures pour fournir des espèces en cas d'urgence.

Avertissement : Bien que nous fassions tout ce qui est en notre pouvoir pour veiller à ce que tous les services d'information, fournissent des renseignements exacts nous dépendons de nombreuses sources d'information qui échappent à notre contrôle et nous ne saurions être tenus responsable de leur exactitude.

711047/1008 MODALITÉS VISA\* TRAVELMONEY

\* Visa Int/Utilisateur Autorisé

# CASH PASSPORT™

## MODALITÉS VISA\* TRAVELMONEY