Entente relative à la carte prépayée CIBC

1 Introduction

a) La présente Entente s'applique à votre Carte. Le fait de signer, d'utiliser, de charger un solde ou d'activer une Carte signifie que vous avez reçu, compris et accepté la présente Entente. Votre Carte est une carte prépayée, à valeur stockée, dont l'utilisation est limitée au solde prépayé de la Carte. Lorsque vous effectuez une Opération ou qu'on vous facture des frais, la valeur de l'Opération ou les frais sont déduits du solde de la Carte.

b) Votre Carte, le solde de votre Carte ou tout autre dossier lié à la Carte :

- n'est pas un dépôt que vous nous auriez confié et n'est lié d'aucune façon à un compte bancaire de notre institution;
- ne rapporte aucun intérêt;
- ne peut être converti directement en espèces;
- n'est pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

c) Les Modalités font partie intégrante de la présente Entente.

2 Vos droits et responsabilités

a) **Opérations autorisées.** Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des Opérations, pourvu que nous vous permettions de le faire et que vous respectiez la présente Entente. Les types d'Opérations permis avec votre Carte sont précisés dans les Modalités. Les Opérations sont autorisées si vous indiquez que vous acceptez l'Opération par tout moyen jugé acceptable par la Banque CIBC.

b) **Confidentialité du NIP.** Si votre type de Carte a un NIP, vous vous engagez à préserver le caractère strictement confidentiel de votre ou de vos NIP et à ne jamais le ou les révéler à quiconque. Si vous recevez un NIP inscrit sur un document, vous détruirez ce dernier sans tarder. Vous mémoriserez votre NIP plutôt que de le noter quelque part. Si votre type de Carte vous permet de choisir un NIP, vous acceptez de ne pas utiliser l'intégralité ou une partie de tout numéro ou renseignement susceptible d'être facilement obtenu ou deviné, tels que ceux-ci :

- votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, ou ceux d'un proche;
- un numéro figurant sur l'un de vos comptes ou sur l'une de vos cartes de débit, cartes de crédit ou cartes d'identité que vous conservez avec votre Carte ou près de celle-ci.

c) **Protection de votre Carte.** Vous devez protéger votre Carte. Cela signifie que vous ferez au moins ceci :

- vous signerez votre Carte sur-le-champ quand vous la recevrez;
- vous garderez constamment votre Carte en votre possession;
- vous prendrez les mesures raisonnables pour protéger votre Carte contre la perte, le vol ou l'utilisation illicite;
- vous ne permettrez à quiconque d'utiliser votre Carte;
- vous nous informerez sur-le-champ si des Opérations non autorisées sont effectuées, si votre Carte ou les Renseignements relatifs à votre carte sont perdus ou volés ou si vous soupçonnez qu'une autre personne a pris connaissance de votre NIP.

d) **Consultation des Opérations.** Vous devez vérifier votre solde et vos Opérations périodiquement. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas d'accord avec une Opération ou des frais, vous devez nous en informer dans les 30 jours après qu'ils ont été portés à votre Carte. Autrement, nous pourrons considérer que l'Opération ou les frais sont définitifs.

e) **Retour des Cartes.** Vous devez retourner ou détruire votre Carte si nous vous demandons de le faire.

f) **Utilisation interdite de la Carte.** Vous seul pouvez utiliser votre Carte. Elle ne peut être utilisée par un tiers ni dans l'intérêt d'un tiers. Nous pouvons bloquer les opérations que nous considérons comme liées à des jeux de hasard sur Internet ou les autres opérations assimilées à des opérations en espèces. De plus, vous ne devez pas utiliser votre Carte :

- dans un but frauduleux ou illégal, y compris l'achat de biens ou de services interdits par les lois locales applicables;
- après la date d'expiration de la Carte.

3 Protection des renseignements personnels

La politique en matière de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC vous explique comment la Banque CIBC traitera vos renseignements personnels. Elle vous renseigne également sur vos droits et vos choix. En résumé :

- Objectifs : La Banque CIBC peut traiter vos renseignements personnels pour :
  - vous identifier
  - respecter la loi
  - personnaliser la relation de la Banque CIBC avec vous
  - commercialiser des offres et vous les envoyer, y compris du marketing et des offres personnalisés en fonction des renseignements relatifs à votre compte et à vos opérations
  - gérer les risques et nos activités
  - améliorer les produits et services
  - faire valoir nos droits (comme le recouvrement d'une dette)
  - vous protéger, ainsi que la Banque CIBC, contre la fraude et les erreurs
- Avec qui nous partageons ces renseignements : La Banque CIBC partage vos renseignements au sein de la Banque CIBC et du groupe de sociétés CIBC, ainsi qu'avec des tiers, comme des agences d'évaluation du crédit, des partenaires de programmes, des institutions financières, des fournisseurs de services et d'autres tiers aux fins susmentionnées. Ces tiers peuvent être situés à l'extérieur de votre province ou du Canada.
- Comment nous recueillons les renseignements : La Banque CIBC peut recueillir des renseignements à votre sujet auprès de ces tiers ou au moyen de technologie (par exemple, des enregistrements vocaux ou vidéo, des témoins de sites Web, des applications mobiles).
- Les renseignements que nous recueillons : Les types de renseignements personnels que nous traitons dépendent de la façon dont vous interagissez avec nous, mais comprennent normalement les coordonnées et les renseignements d'identité, les renseignements relatifs aux comptes et aux opérations financières, ainsi que les renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services.
- Droits et choix en matière de protection des renseignements personnels : Dans certaines circonstances, vous avez le droit de retirer votre consentement. Par exemple, vous pouvez appeler Banque CIBC au 1 800 465-CIBC (2422) pour nous indiquer que vous ne souhaitez pas recevoir de communications de marketing. Vous avez également le droit de mettre à jour ou de corriger les renseignements que nous détenons à votre sujet.

Vous pouvez consulter la politique en matière de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC dans tout centre bancaire ou en ligne à l'adresse www.cibc.com/fr/privacy-security/privacy-policy.html. Nous pouvons mettre à jour cette politique de temps à autre. Nous affichons la version la plus récente sur notre site Web.

4 Votre responsabilité

a) Vous êtes responsable de toutes les Opérations, ainsi que des intérêts qui en découlent, des frais et des pertes connexes :

- que vous autorisez (y compris si vous commettez une erreur d'entrée);

- qui résultent de chargements frauduleux ou sans valeur de votre Carte;
- qui sont effectuées à la suite d'un manquement à vous conformer aux obligations stipulées à l'alinéa 2b), « Confidentialité du NIP », ci-dessus et avant que nous recevions de votre part un avis écrit ou verbal selon lequel la Carte a été perdue ou volée (y compris les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
- qui sont effectuées après que vous avez permis à une autre personne d'utiliser la Carte, et ce, même si cette personne était d'âge mineur ou n'a pas respecté les limites que vous lui aviez imposées quant à son utilisation.

b) Si votre Carte est enregistrée, vous n'assumez aucune responsabilité si celle-ci est perdue ou volée et que des Opérations non autorisées sont effectuées sans NIP et sans votre autorisation. Une Opération sera considérée comme non autorisée uniquement si : la Carte a été utilisée par une autre personne que vous, et ce, sans consentement réel ou implicite; vous ne bénéficiez aucunement de l'Opération; vous avez rempli vos obligations en vertu de la présente Entente. Si votre Carte n'est pas enregistrée, vous assumerez la totalité des pertes découlant de son utilisation non autorisée.

c) Vous devez collaborer pleinement à toute enquête liée à des pertes. Si nous déterminons subséquemment que vous avez autorisé une Opération, nous pouvons annuler tout crédit qui vous a été accordé et vous serez tenu responsable de l'Opération et de la totalité des intérêts, des frais et des pertes. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer votre Carte perdue ou volée.

d) Votre Carte ne peut être utilisée que si le solde est suffisant pour couvrir l'Opération et les frais éventuels. Autrement, l'Opération sera refusée dans la plupart des cas. Toutefois, si, en raison d'une défaillance de système ou pour toute autre raison, une Opération est effectuée alors que le solde de votre Carte est insuffisant, vous nous devrez le montant qui dépasse le solde de la Carte ainsi que les frais éventuels, et vous acceptez de nous rembourser ce montant dans les 30 jours.

5 Opérations en devises

a) Pour les Cartes en dollars canadiens : Nous convertirons en dollars canadiens les Opérations ou les crédits pour remboursement effectués dans une monnaie étrangère au taux de change que la Banque CIBC sera tenue de payer, et nous imposerons les frais d'opérations de change précisés dans les Modalités.

b) Pour les Cartes en devises : Nous convertirons les Opérations ou les crédits pour remboursement effectués dans une devise autre que la devise de la Carte dans la devise de la Carte au taux de change que la Banque CIBC sera tenue de payer, et nous imposerons les frais d'opérations de change précisés dans les Modalités.

c) La conversion des devises peut ne pas avoir lieu le jour de l'Opération. En ce qui concerne les Opérations effectuées relativement à un achat connexe précédent, le montant converti crédité à votre solde pourrait être inférieur au montant converti débité au départ en raison de la fluctuation des taux de change.

d) Si vous vous trouvez à l'extérieur du Canada et choisissez, quand vous êtes invité à le faire, de payer une Opération en dollars canadiens au taux de change précisé à un guichet automatique ou au terminal d'un marchand, la Banque CIBC traitera l'Opération en fonction des directives reçues et le taux de conversion de la devise pourrait être différent de celui indiqué ci-dessus.

6 Frais

Vous acceptez de payer les frais qui s'appliquent à votre Carte. Nous traiterons les frais imposés par d'autres institutions financières ou fournisseurs de services pour les Opérations que vous effectuez à leurs guichets automatiques ou terminaux comme des Opérations que vous avez autorisées. Ces frais ne sont pas remboursables.

7 Opérations contestées et remboursements des marchands

a) Si vous avez autorisé une Opération, vous devez régler tout différend ou toute réclamation directement avec le marchand. Toutefois, si vous n'avez pas réussi à régler d'abord le différend avec le marchand, vous pouvez communiquer avec nous par l'un des moyens que nous mettons à votre disposition pour discuter de l'Opération. Nous ne serons pas en mesure de vous aider si vous n'avez pas enregistré votre Carte. Si vous avez droit à un remboursement pour quelque raison que ce soit, vous acceptez de vous conformer à la politique de remboursement du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué.

b) Nous ne serons pas responsables du fait qu'un marchand ou un autre fournisseur de services ne vous accorde pas un crédit, impose des frais supplémentaires, exige un prix différent pour un achat réglé au moyen de votre Carte par rapport à d'autres modes de paiement, n'accepte pas votre Carte ou prend toute autre mesure.

c) Les débits et les crédits pour des Opérations peuvent ne pas être traités ou portés à votre Carte le jour même où l'achat, le retour ou l'ajustement est effectué.

8 Annulation ou suspension de votre carte

Si vous ne respectez pas la présente Entente ou si nous déterminons que vous utilisez votre Carte à des fins frauduleuses, nous pouvons suspendre ou annuler votre utilisation de la Carte. Nous pouvons également prendre toute mesure qu'autorise la loi pour faire valoir nos droits en vertu de la présente Entente sans préavis, et vous devrez payer tous les frais et honoraires juridiques que nous engagerons.

9 Modifications

a) Nous pouvons en tout temps proposer de modifier les modalités de la présente Entente, de façon permanente ou temporaire (notamment les frais ou les montants que vous devez payer, les caractéristiques de la Carte ou tout autre élément mentionné dans les Modalités) ou remplacer la présente Entente par une autre. Nous vous informerons du changement proposé au moyen d'un avis écrit et vous fournirons tout autre renseignement exigé par la loi au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du changement décrit dans ledit avis. Nous pouvons vous fournir cet avis par voie électronique, l'afficher aux centres bancaires CIBC ou sur le site Web dont l'adresse figure au verso de votre Carte ou encore l'envoyer par la poste. Si nous l'envoyons par la poste, nous utiliserons la plus récente adresse postale que vous nous avez fournie. Vous pouvez refuser le changement en résiliant la présente Entente et votre Carte sans frais ni pénalité ni indemnité d'annulation et en nous en avisant dans les 30 jours de l'entrée en vigueur du changement.

b) Vous nous aviserez sans délai de toute modification de vos renseignements personnels.

10 Résiliation de la présente entente

Nous pouvons résilier ou suspendre la présente Entente ou votre Carte en tout temps, sans préavis, si nous soupçonnons que votre Carte est utilisée frauduleusement ou pour toute autre raison. Si la présente Entente ou l'utilisation de votre Carte est résiliée ou suspendue, vous serez toujours responsable de vos obligations en vertu de la présente Entente.

11 Divers

a) Responsabilité de la Banque CIBC. Si vous ne pouvez utiliser votre Carte pour quelque raison que ce soit, nous ne pourrons être tenus responsables, que la raison relève de notre contrôle ou non. Vous comprenez et convenez qu'en dehors des dispositions autrement définies dans la présente Entente, et en plus des autres limitations de responsabilité de la Banque CIBC énoncées ailleurs dans l'Entente, la Banque CIBC ne peut être tenue responsable à votre égard qu'en ce qui concerne les dommages directs découlant d'une négligence grave, d'une fraude ou d'une faute intentionnelle de sa part résultant directement de l'exécution par la Banque CIBC de ses obligations aux termes de l'Entente, et que la Banque CIBC ne peut être tenue responsable à votre égard d'aucun autre dommage direct. En outre, la Banque CIBC ne peut en aucun cas être tenue responsable à votre égard d'autres préjudices, notamment toute forme de pertes ou de dommages indirects, accessoires, particuliers ou punitifs, de pertes de profits, de revenus ou d'occasions d'affaires ou d'autres pertes prévisibles ou non, résultant directement ou indirectement de l'Entente ou des services qui vous sont fournis, que la Banque CIBC ait ou non été avisée de la possibilité de tels préjudices ou ait ou non fait preuve de négligence. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou manquement de la part de la Banque CIBC, de ses sociétés affiliées, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, que ces actes ou manquements puissent ou non donner lieu par ailleurs à une cause d'action fondée sur le contrat, sur un délit civil, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Dans cet alinéa, la notion de négligence grossière désigne une conduite (qu'elle se caractérise par une action ou une inaction, par des paroles ou par le silence) i) qui s'écarte de façon marquée et flagrante de la conduite normalement attendue d'une personne prudente et raisonnable se trouvant dans la position de la Banque CIBC, ou ii) qui témoigne d'une imprudence et d'une insouciance telles qu'elle ne tient aucunement compte des conséquences préjudiciables, prévisibles et évitables.

b) Erreurs. Nous pouvons corriger unilatéralement toute erreur, sans vous donner d'avis à ce sujet.

c) Lois applicables. La présente Entente sera régie et interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois de la province ou du territoire où la Carte est émise. Vous acceptez d'être lié par ces lois et de vous en remettre à la compétence des tribunaux de la province ou du territoire applicable en cas de litige se rapportant à votre Carte ou à la présente Entente.

d) Notes explicatives. Lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Entente, le mot « notamment » et l'expression « y compris » renvoient à une énumération non exhaustive. Les titres utilisés dans la présente Entente sont fournis à titre indicatif seulement et n'ont aucune incidence sur l'interprétation du contenu de l'Entente. Lorsque nous faisons mention de la présente Entente ou d'autres ententes ou documents, nous renvoyons à la présente Entente et à ces autres ententes ou documents ainsi qu'aux modifications, remplacements et ajouts dont ils font l'objet.

e) Dissociabilité et renonciation. Si l'une des dispositions de la présente Entente est déclarée non valide, illégale ou nulle par un tribunal ayant compétence, cette disposition sera retranchée de la présente Entente et les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur. L'omission de notre part d'exercer un droit ou le retard dans l'exercice d'un tel droit ne constitue pas une renonciation à l'égard d'un manquement ni ne nous empêche d'exercer ce droit plus tard.

f) Survie. Toute disposition de la présente Entente ayant trait à vos responsabilités ou à nos droits et à nos responsabilités demeurera en vigueur malgré la résiliation de la présente Entente.

g) Délais de prescription. Là où la loi provinciale ou territoriale le permet, le délai de prescription applicable à la présente Entente est prolongé à six ans.

h) Cession. Nous pouvons, en tout temps, sans vous donner d'avis à ce sujet, céder nos droits et obligations découlant de la présente Entente à un cessionnaire, qui pourra exercer tous nos droits et sera responsable de toutes nos obligations découlant de la présente Entente dans la mesure où nous les aurons cédés.

i) Langue: Vous avez expressément exigé que cette Entente et tout document qui s'y rattache, soient rédigés en anglais.

12 Plaintes

À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous fournir le meilleur service possible chaque fois que vous faites affaire avec nous, quel que soit le canal choisi. Si vous avez un problème, nous vous invitons à suivre le processus de plainte énoncé ci-dessous.

En premier lieu, vous pouvez discuter de votre plainte avec votre conseiller, votre directeur relationnel ou un autre membre de l'équipe CIBC avec qui vous faites affaire. Vous pouvez aussi appeler le Centre de contact de la Banque CIBC au 1 800 482-8347. Si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction, vous pouvez, en deuxième lieu, communiquer avec Service à la clientèle CIBC en composant le 1 800 465-2255 ou en vous rendant en ligne sur le site cibc.com/demander-intervention. Votre plainte sera automatiquement transmise à Service à la clientèle CIBC si elle n'est pas résolue dans un délai de 14 jours. Si vous éprouvez toujours de l'insatisfaction, vous pouvez, en troisième lieu, transmettre votre préoccupation au Bureau de révision des plaintes des clients en composant le 1 888 947-5207 ou en envoyant un courriel à l'adresse ClientComplaintAppeals@cibc.com. Le processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC, y compris la manière de communiquer avec nous par écrit, est décrit entièrement sur le site cibc.com/francais et dans la brochure « Notre engagement envers vous » accessible en ligne et dans tout centre bancaire CIBC.

Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Son but est d'examiner votre plainte si vous n'acceptez pas la décision du Bureau de révision des plaintes des clients ou si 56 jours se sont écoulés depuis la transmission initiale de votre plainte à la Banque CIBC. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par téléphone, au 1 888 451-4519, ou par courriel, à l'adresse ombudsman@obsi.ca. De plus, il existe des organismes externes qui surveillent le secteur canadien des services financiers. Si votre plainte porte sur la réglementation, sur un code de conduite volontaire ou sur un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) au 427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa, K1R 1B9, au canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html, au 1 866 461-3222 (en anglais) ou au 1 866 461-2232 (en français).

13 Engagements volontaires

La Banque CIBC a adopté un certain nombre de « codes de conduite volontaires et d'engagements publics », que vous trouverez sur le site cibc.com/francais.

14 Définitions

Les définitions suivantes s’appliquent à l’Entente :

Banque CIBC, **nous**, **notre** ou **nos** se rapportent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce et à ses filiales.

Carte désigne une carte prépayée à valeur stockée émise par la Banque CIBC.

Entente désigne la présente Entente relative à la carte prépayée CIBC ainsi que les Modalités.

Modalités désigne le document que nous vous avons remis qui décrit les frais, les restrictions et les autres modalités applicables à votre Carte.

Opération désigne toute utilisation d’une Carte ou des Renseignements relatifs à votre carte dans le but d’acheter des biens ou des services ou d’utiliser le solde de votre Carte, y compris un retrait d’un guichet automatique lorsque le type de Carte le permet.

Renseignements relatifs à votre carte désigne le numéro et la date d’expiration de votre Carte ainsi que le code CVV2 (le code de sécurité inscrit au verso de la Carte).

Vous, **votre** ou **vos** se rapportent à la personne qui signe, enregistre ou utilise la Carte.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC.