

## CONVENTION DE TITULAIRE DE CARTE MASTERCARDMD

**Veillez lire attentivement la présente convention et en conserver une copie.**

Les modalités et conditions suivantes s'appliquent à votre utilisation de la carte Mastercard prépayée gérée par North Lane Technologies, Inc.

Vous trouverez nos coordonnées, y compris notre site Web, notre numéro de téléphone, notre adresse postale et notre adresse courriel, dans les conditions supplémentaires, qui doivent être lues conjointement avec la liste des frais et la présente convention de carte pour connaître les informations importantes concernant l'utilisation et les fonctions de votre carte.

En signant ou en utilisant la carte, vous en acceptez les modalités et conditions ainsi que les frais stipulés ci-dessous.

### RÉSUMÉ SUR LA DIVULGATION DE L'INFORMATION (modalités et conditions détaillées ci-après):

Émetteur de la carte:

Cette carte est délivrée par la Compagnie de Fiducie Peoples sous licence de Mastercard International Incorporated.

Informations concernant la carte et solde:

Pour connaître la date d'expiration de la carte, si vous avez des questions concernant le solde de la carte ou pour déposer une plainte, vous pouvez appeler le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte ou consulter gratuitement le site.

Restrictions relatives à la carte:

- Le nombre de cartes est limité à une carte par titulaire.
- La loi de certains pays peut limiter l'utilisation de la carte.
- La carte ne peut pas être renvoyée.
- La carte n'est pas remboursable.
- Seul le commanditaire du programme peut ajouter des fonds sur la carte.
- La carte ne peut pas être utilisée pour des opérations de paiement à la pompe.
- Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une transaction que vous effectuez avec la carte.
- Vous ne pouvez pas annuler la carte, sauf indication contraire dans la présente convention ou en vertu de la législation en vigueur.
- La carte est soumise à certaines limites, telles que définies ci-dessous la Compagnie de Fiducie Peoples peut modifier ces limites à tout moment, sous réserve de la législation en vigueur.
- Cela signifie que nous pouvons ajouter des frais ou les augmenter à n'importe quel moment. Nous publierons un avis sur [www.login.northlane.com](http://www.login.northlane.com) au moins soixante (60) jours avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications si elles devaient entraîner (i) une augmentation des frais que vous seriez tenu de payer ou (ii) un accroissement de vos responsabilités.
- Toutefois, un préavis peut ne pas être donné si nous devons
- effectuer immédiatement la modification afin de maintenir ou de rétablir la sécurité de votre carte ou de tout système de paiement connexe. Si une telle modification devient permanente et la divulgation de cette modification ne compromet pas la sécurité du compte ou de tout système de paiement connexe, nous vous en aviserons dans les vingt-et-un (21) jours suivants. La modification entrera en vigueur à la date indiquée dans l'avis envoyé. Il doit également être noté que : La carte peut être désactivée à n'importe quel moment en cas de soupçons de fraude liés à la carte ou à son utilisation.

Expiration de la carte:

Une date d'expiration est imprimée au recto de votre carte. Vous ne pourrez plus utiliser votre carte après la date d'expiration. Les conditions supplémentaires fournissent des informations sur ce qui se passe après la date d'expiration de la carte.

### Vol ou perte de carte ou de code NIP:

**Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la carte et/ou le code NIP contre la perte, le vol ou une utilisation non autorisée.** Il est recommandé de ne pas écrire le code NIP ni de le divulguer à un tiers, y compris aux membres de votre famille et à vos amis. **En cas de perte de la carte ou du code NIP ou si vous découvrez que quelqu'un peut avoir connaissance du code NIP, appelez immédiatement le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte.** Évitez les codes NIP que d'autres personnes peuvent facilement deviner. Toutes les transactions effectuées avec la carte avant que vous nous contactiez seront considérées comme étant les vôtres. Si vous oubliez votre code NIP, vous pourrez le retrouver en appelant le service clientèle au **numéro figurant au dos de votre carte**. Le code NIP peut être désactivé si un code NIP incorrect est saisi à trois (3) reprises. Si le code NIP est désactivé, veuillez appeler le service clientèle pour obtenir de l'aide.

Transactions fractionnées:

Si le solde de la carte n'est pas suffisant pour couvrir le montant total de la transaction, vous pouvez demander au commerçant de fractionner la transaction, c'est-à-dire d'utiliser la carte pour le paiement partiel du montant de la transaction et d'utiliser une autre forme de paiement (par exemple, des espèces, un chèque, une carte de crédit ou de débit) pour le reste du montant. Si vous n'informez pas le commerçant que vous souhaitez fractionner la transaction avant d'utiliser la carte, celle-ci peut être refusée. Certains commerçants peuvent exiger le paiement du solde restant en espèces. Les commerçants ne sont nullement tenus d'accepter le fractionnement de transactions et peuvent parfaitement le refuser.

Renseignements personnels:

En acceptant ou en utilisant la carte, vous acceptez que la Compagnie de Fiducie Peoples et ses prestataires de services collectent, utilisent, divulguent et conservent vos renseignements comme décrit ci-après. La collecte de ces renseignements est nécessaire pour conclure et exécuter la présente convention. Par conséquent, si vous refusez que vos renseignements personnels soient collectés, utilisés, divulgués et conservés, vous ne pouvez pas accepter ou utiliser la carte.

Principales responsabilités du titulaire de carte au titre de la présente convention:

- Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la carte (et le code NIP, le cas échéant) contre la perte, le vol ou une utilisation non autorisée. Si vous perdez la carte (ou le code NIP), vous devez immédiatement appeler le service clientèle.
- Vous devez signer la carte conformément aux instructions qui vous sont données à la réception de la carte.
- Sur demande, vous devez nous retourner la carte immédiatement.
- Vous devez vous assurer que le solde de la carte est suffisant pour couvrir le montant total des transactions effectuées avec celle-ci.
- Vous devez nous informer si les renseignements vous concernant associés à la carte changent.
- Si vous découvrez que les renseignements vous concernant associés à la carte sont incorrects, vous devez nous communiquer les renseignements corrects.
- Si vous constatez une erreur dans un relevé de transaction, vous devez communiquer l'erreur au commerçant avec lequel vous avez effectué cette transaction.
- Si vous souhaitez contester une transaction portée au compte de votre carte, vous devez nous informer par écrit de votre contestation dans les soixante (60) jours suivant la date de la transaction.
- Vous devez uniquement utiliser nos ressources en ligne comme indiqué dans la rubrique « Site Web et disponibilité » ci-dessous.

Retraits aux DAB (distributeurs automatiques de billets):

Vous pouvez utiliser votre carte prépayée pour retirer des espèces aux DAB qui acceptent les cartes Mastercard. Les DAB peuvent prélever des frais pour la transaction, qui viennent s'ajouter aux frais de DAB énumérés dans la liste des frais figurant dans les conditions supplémentaires.

Si le commanditaire du programme vous a autorisé à effectuer des retraits aux DAB avec un numéro d'identification personnel (code NIP) (une « transaction avec code NIP »), vous obtiendrez un code NIP qui vous permettra d'effectuer ces retraits. Les cartes prépayées qui permettent les transactions avec code NIP arriveront avec un autocollant vous invitant à appeler un numéro gratuit pour sélectionner un code NIP. Le système à réponse vocale interactive (« IVR ») fera correspondre votre numéro de téléphone ou votre code postal avec les informations que nous avons dans nos dossiers et vous permettra ensuite de choisir un code NIP à 4 chiffres à l'aide du clavier de votre téléphone. Vous utiliserez votre carte prépayée aux distributeurs automatiques participants pour les transactions avec code NIP conformément aux règles et instructions détaillées dans la présente convention. Nous pouvons, sans

préavis, annuler l'utilisation de votre carte prépayée aux distributeurs automatiques participants pour les transactions avec code NIP si vous enfreignez vos obligations prévues dans la présente convention ou nous pouvons restreindre les avantages y afférents.

## DÉTAILS DES MODALITÉS ET CONDITIONS:

### DÉFINITIONS:

« **Convention** » désigne la présente convention de titulaire de carte Mastercard prépayée entre la Compagnie de Fiducie Peoples et le titulaire de la carte ainsi que tous les documents qui y sont expressément mentionnés, et qui régissent votre utilisation de la carte Mastercard prépayée.

« **Avenant** » fait référence à toute modification d'une condition ou modalité de la présente convention ou à l'ajout d'une nouvelle condition ou modalité, notamment pour augmenter les frais ou en ajouter de nouveaux.

« **Législation en vigueur** » désigne la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec), la Loi sur la protection du consommateur (Québec), la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT), la législation antipourriel du Canada (CASL), PCI DSS ou toute autre loi, réglementation ou règle de fonctionnement de toute autorité gouvernementale ou de tout autre organisme de réglementation auxquelles de réglementation auxquelles que la Compagnie de Fiducie Peoples et le commanditaire du programme sont soumis, ou tout(e) règlement, règle de fonctionnement ou réglementation de Mastercard.

« **Solde** » désigne le montant des fonds chargés sur la carte.

« **Législation antipourriel du Canada (CASL)** » désigne la loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines activités qui découragent le recours aux moyens électroniques pour exercer des activités commerciales et à modifier la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications (Canada), et ses règlements, dans leur version modifiée, le cas échéant.

« **Carte** » et « **Carte prépayée** » désignent la carte Mastercard prépayée signée ou utilisée par le titulaire de carte.

« **Titulaire de carte** » vous désigne ou désigne toute autre personne qui a reçu, signé ou utilisé la carte.

« **Frais de change** » désigne les frais de service de change détaillés dans la Liste des frais dans les Conditions supplémentaires.

« **Autorité gouvernementale** » désigne toute autorité gouvernementale fédérale, provinciale, territoriale, régionale, municipale ou locale, autorité quasi gouvernementale (y compris le Bureau du surintendant des institutions financières), organisme gouvernemental, tribunal, commission, conseil, agence professionnelle, organisme ou agence réglementaire, administrative ou autre, ou tout(e) sous-division, département ou branche politique ou autre de l'une des entités précitées, pourvu que dans chacun des cas il ou elle ait compétence sur la Compagnie de Fiducie Peoples et/ou le commanditaire du programme ou toute personne, propriété, transaction, activité, événement ou autre question relevant de la présente convention. La définition ci-dessus est réputée inclure tout cessionnaire ou successeur provisoire ou permanent du mandat, de la fonction ou de l'activité sous-jacent(e) d'une autorité gouvernementale.

« **Mastercard** » signifie Mastercard Incorporated ainsi que ses successeurs et ayants droit.

« **Taux de conversion de Mastercard** » signifie le taux que nous payons à Mastercard pour convertir les devises étrangères en devise canadienne, plus les frais de change.

« **PCI DSS** » désigne la norme de sécurité à multiples facettes de l'industrie des cartes de paiement (Payment Card Industry Security Standards Council) et comprend des exigences en matière de gestion de la sécurité, de politiques, de procédures, d'architecture de réseau, de conception de logiciels et d'autres mesures de protection essentielles.

« **POS** » désigne le point de vente où vous pouvez utiliser la carte pour acheter des biens ou des services auprès d'un commerçant.

« **Commanditaire du programme** » désigne le bureau ou l'organisme qui a demandé l'émission de votre carte et qui peut charger la carte pour que vous puissiez l'utiliser.

« **Montant de la transaction** » est le montant qui est débité du solde sur utilisation de la carte par le titulaire de carte pour acheter des biens ou des services, et qui comprend le montant du solde à transférer, les frais de service de la carte et les taxes prélevées pour effectuer la transaction.

« **Nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent la Compagnie de Fiducie Peoples ainsi que nos successeurs, filiales, sociétés affiliées ou cessionnaires.

« **Site Web** » signifie [www.login.northlane.com](http://www.login.northlane.com).

« **Vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent le titulaire de la carte.

Agrément: La présente convention est un accord contraignant entre vous et nous en ce qui concerne les conditions d'utilisation de la carte.

Carte Mastercard prépayée: La carte est une carte Mastercard prépayée qui peut être utilisée partout où la carte Mastercard est acceptée, y compris pour les achats par correspondance, en ligne, par téléphone et dans les points de vente au détail, sous réserve des conditions de la présente convention.

**Signature de la carte: Il est interdit d'utiliser la carte à quelque fin que ce soit avant de l'avoir signée au verso à l'endroit indiqué. Vous devez signer au verso de la carte.**

Propriété et utilisation de la carte: La carte peut être utilisée pour payer le montant total de l'achat ainsi que les taxes applicables, à condition que le solde restant sur la carte soit suffisant. La carte est, et restera, notre propriété. La carte n'est ni une carte de crédit ni une carte de débit, et son utilisation n'améliorera pas votre cote de crédit. Aucun intérêt, dividende, revenu ou autre rendement ne sera versé sur la carte. Ni la carte ni le solde ne constituent un compte de dépôt.

Vous n'avez pas le droit de faire de chèques sur le solde de la carte ni d'en demander le remboursement, et vous êtes strictement limité au droit d'utiliser la carte conformément à la présente convention pour le paiement de biens et de services auprès de commerçants qui acceptent la carte Mastercard. Lorsque vous utilisez la carte pour effectuer un achat, le montant de l'achat ainsi que tous les frais et taxes applicables seront déduits du solde disponible sur la carte. Si vous utilisez la carte pour des transactions sans carte (telles que des achats en ligne, par correspondance ou par téléphone), la portée juridique est la même que si vous utilisiez la carte physique.

À vous seul incombe l'entière responsabilité de la possession, de l'utilisation et du contrôle de la carte. Sur demande, vous devez nous retourner la carte immédiatement. La carte est remise uniquement au titulaire de la carte, c'est-à-dire vous. Vous ne pouvez pas vendre ou céder la carte à un tiers. Si vous autorisez une autre personne à utiliser la carte, vous convenez, dans la mesure permise par la loi, que vous êtes responsable de toutes les transactions découlant de l'utilisation de la carte par cette personne.

Vous convenez que nous ne sommes pas tenus de vérifier la signature sur une facture de vente préparée en relation avec une transaction sur la carte, et nous pouvons autoriser et traiter une transaction même si la signature sur la facture de vente est différente de celle qui figure sur la carte. Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une transaction que vous effectuez avec la carte. Nous ne sommes pas responsables envers vous pour le refus d'une autorisation de transaction particulière, quelle qu'en soit la raison. Nous pouvons, à notre seule discrétion, annuler ou suspendre la présente convention ou service de la carte à tout moment et pour quelque raison que ce soit. Nous vous fournissons tout avis requis par la législation en vigueur.

Certains commerçants (notamment les stations-service, les restaurants, les hôtels, les compagnies de croisière ou les sociétés de location de voitures) peuvent préautoriser le montant de la transaction pour le montant de l'achat majoré de 20 % (ou plus) afin de garantir que les fonds disponibles sur la carte sont suffisants pour couvrir les pourboires ou les frais accessoires. Ainsi, votre transaction sera refusée si le solde de la carte ne couvre pas le montant de la transaction plus la majoration.

Une préautorisation imposera une retenue sur les fonds disponibles de votre carte jusqu'à ce que le commerçant nous envoie le montant définitif de votre achat. Une fois ce montant définitif reçu, le montant de la retenue de préautorisation qui dépasse ce montant définitif sera alors débloqué. Les délais nécessaires pour débloquer une retenue de préautorisation peuvent varier selon le type de commerçant. Jusqu'à trente (30) jours peuvent être nécessaires pour débloquer une retenue et dans certains cas plus rares, une préautorisation peut entraîner une retenue de 90 jours.

Pendant la période de retenue, vous n'aurez pas accès au montant de la transaction préautorisée.

Information concernant le solde: Il est de votre responsabilité de vous assurer que le solde de la carte est suffisant pour couvrir les transactions ainsi que tous les montants préautorisés. Pour connaître le solde actuel ou l'historique des transactions, vous pouvez appeler le service clientèle au numéro d'appel gratuit figurant au dos de votre carte ou consulter le site Web. Le solde de la carte reflètera toutes les transactions qui ont été enregistrées dans notre système. Vous n'êtes pas autorisé à dépasser le solde disponible sur votre carte pour une transaction quelconque.

Si vous tentez d'utiliser la carte alors que le solde disponible n'est pas suffisant pour couvrir le montant total de la transaction, celle-ci sera refusée dans la plupart des cas. Cependant, si en raison d'un dysfonctionnement du système ou pour quelque autre raison que ce soit, une transaction est effectuée malgré un solde insuffisant sur la carte, créant ainsi un solde négatif, vous acceptez de nous rembourser le montant de la transaction excédant le solde, sur demande.

Taxes: Vous reconnaissez et acceptez que nous ne sommes nullement tenus de déterminer si une transaction pour laquelle vous utilisez votre carte prépayée est assujettie à des taxes fédérales, provinciales ou locales et que nous ne sommes nullement responsables de la collecte, de la remise ou de la déclaration des taxes de vente, taxes d'utilisation, impôts sur le revenu ou autres taxes découlant d'une telle transaction.

Transactions effectuées en devises étrangères: Nous convertissons en dollars canadiens les transactions effectuées en devises étrangères. Pour cela, nous utilisons le taux de change de Mastercard en vigueur le jour où la transaction est enregistrée sur la carte.

Le taux de change de Mastercard en vigueur à la date d'enregistrement de la transaction peut différer du taux en vigueur à la date à laquelle la transaction a été effectuée.

Toutefois, si une transaction en devises étrangères est remboursée sur la carte, le taux de change de Mastercard utilisé pour convertir votre remboursement en dollars canadiens pour la carte est le taux que nous payons à Mastercard, moins les frais de change. En outre, il est possible que le taux que nous payons à Mastercard soit différent du taux à la date de remboursement de la transaction. Pour ces raisons, le montant porté au crédit de la carte pour le remboursement d'une transaction en devises étrangères sera, dans la plupart des cas, inférieur au montant initialement débité sur la carte pour cette même transaction.

Protection contre la perte, le vol ou une utilisation non autorisée: En cas de perte ou de vol de la carte, il vous sera demandé de nous fournir le nom figurant sur la carte ainsi que le numéro de la carte, et de répondre à une question d'identification choisie dans vos renseignements personnels. En cas de perte de la carte, quelqu'un pourrait être en mesure d'en utiliser le solde. La carte peut être utilisée sans code NIP pour effectuer des achats en ligne.

Nous vous rembourserons tout solde restant (moins les frais de remplacement physique de la carte détaillés dans la liste des frais) après avoir traité toutes les transactions effectuées avant que nous ayons pu agir sur la base des renseignements que vous nous aurez fournis. Nous aurons à votre disposition un représentant du service clientèle ou un service de réponse vocale automatisé sept (7) jours sur sept, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre pour permettre d'annuler immédiatement la carte à votre demande. Nous vous recommandons de noter le numéro de la carte et le numéro du service clientèle en cas de perte ou de vol. Une carte de remplacement avec le solde restant (moins les frais indiqués dans la liste des frais) vous sera délivrée. Dans la mesure permise par la législation en vigueur, vous acceptez de nous apporter votre coopération dans nos tentatives de recouvrement auprès des utilisateurs non autorisés et de nous aider à les poursuivre.

La politique de responsabilité zéro de Mastercard s'applique aux achats effectués en magasin, par téléphone, en ligne ou à partir d'un appareil mobile. En tant que titulaire de la carte, vous ne serez pas tenu responsable des transactions non autorisées si : (i) vous avez fait preuve d'une diligence raisonnable dans la protection de la carte et du code NIP (numéro d'identification personnel) contre la perte ou le vol, et (ii) vous nous avez rapidement signalé la perte ou le vol de la carte ou du code NIP. Si ces conditions ne sont pas remplies, vous serez responsable de toutes les transactions non autorisées effectuées avant que vous nous ayez signalé la perte ou le vol de la carte ou du code NIP. La vérification d'une demande d'indemnisation au titre de la responsabilité zéro peut prendre jusqu'à cent vingt (120) jours une fois que nous avons reçu et confirmé tous les formulaires ou documents requis, et peut nécessiter une enquête de police.

Divulgaration ou utilisation non autorisée du code **NIP**: Vous acceptez d'informer IMMÉDIATEMENT le service clientèle si vous pensez avoir perdu votre code NIP ou qu'il a été volé, divulgué ou utilisé sans autorisation.

Notification et modification des modalités: Sous réserve des limites de la législation en vigueur, nous pouvons occasionnellement modifier des modalités ou conditions de la présente convention ou en ajouter de nouvelles, notamment augmenter les frais ou en ajouter de nouveaux. Comme l'exige la législation en vigueur, les avenants vous seront notifiés à l'adresse postale ou adresse courriel la plus récente que nous avons dans nos dossiers. Au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de l'avenant, nous devons vous envoyer une notification écrite rédigée de manière claire et lisible stipulant uniquement la ou les nouvelles clauses ou la ou les clauses modifiées, accompagnée(s) de la formulation antérieure de la ou des clauses, la date d'entrée en vigueur de l'avenant ainsi que vos droits énoncés ci-dessous.

Vous pouvez refuser l'avenant et résilier la présente convention sans frais, pénalité ou indemnité d'annulation en nous envoyant un avis à cet effet dans les trente

(30) jours après l'entrée en vigueur de l'avenant si celui-ci entraîne un accroissement de vos obligations ou une réduction des nôtres. Si vous choisissez de résilier la présente convention, la section Annulation des présentes s'appliquera. La notification de tout avenant sera également publiée sur le site Web au moins soixante (60) jours avant sa date d'entrée en vigueur, sauf disposition contraire de la législation en vigueur. La modification entrera en vigueur à la date indiquée dans l'avis envoyé. Vous êtes tenu de (i) nous informer de tout changement intervenant dans votre adresse postale ou adresse courriel en contactant le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte et (ii) consulter le site Web pour connaître les notifications publiées.

Vous serez considéré avoir reçu la notification cinq (5) jours après son envoi par courrier postal ou le jour ouvrable suivant son envoi par courriel.

Vous pouvez nous faire parvenir un avis en le remettant au commanditaire du programme ou en nous l'envoyant par le site Web (sachant qu'une déclaration de carte perdue ou volée ne peut se faire que par téléphone, comme indiqué ci-avant). Nous serons considérés avoir reçu la notification à la date où elle nous est remise ou remise au commanditaire du programme, selon le cas, ou le jour ouvrable suivant son envoi par courriel.

Consentement aux renseignements personnels: En faisant une demande de carte, vous consentez à ce que nous et nos prestataires de services procédions à la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation de vos renseignements personnels aux fins liées à votre demande de carte et à votre utilisation de celle-ci (si elle vous a été délivrée), tel que détaillé ci-dessous. La collecte de ces renseignements est nécessaire pour conclure et exécuter la présente convention.

Par conséquent, si vous refusez que vos renseignements personnels soient collectés, utilisés, divulgués et conservés, vous ne pouvez pas faire de demande de carte ou utiliser celle-ci. Comme cela vous est expliqué ci-dessous, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en annulant votre carte et tous les services connexes. Les restrictions et exigences décrites dans les présentes ne s'appliquent pas aux informations regroupées ou dépersonnalisées et qui ne permettent pas de vous identifier.

Collecte de vos renseignements personnels: Nos prestataires de services et nous-mêmes collecterons des renseignements vous concernant (par exemple, vos nom, adresse, numéro de téléphone et date de naissance) lorsque vous faites une demande de carte et, si une carte vous est délivrée, nos prestataires de services et nous-mêmes collecterons des renseignements vous concernant et concernant votre utilisation de la carte.

Carte et services connexes, y compris les informations sur les transactions effectuées avec votre carte (par exemple, la date, le montant et le lieu de chaque transaction) (le tout appelé « Renseignements de titulaire de carte »). Nos prestataires de services et nous-mêmes recueillerons les renseignements de titulaire de carte vous concernant directement auprès de vous et d'autres sources, y compris le commanditaire du programme ainsi que des prestataires tiers qui offrent des services de vérification d'identité, de démographie et de prévention de la fraude.

Utilisation de vos renseignements personnels: Nos prestataires de services et nous-mêmes utiliserons, divulguerons et conserverons les renseignements de titulaire de carte vous concernant pour traiter votre demande de carte (y compris pour vérifier votre identité) et, si une carte vous est délivrée, pour vous fournir les services liés à la carte (notamment pour gérer votre carte et traiter vos transactions par carte), pour vous protéger contre la fraude et à des fins de conformité légale, pour appliquer et faire respecter la présente convention, pour

protéger et faire appliquer nos droits légaux et à d'autres fins requises ou autorisées par la législation applicable. Nous divulguons les renseignements de titulaire de carte vous concernant à nos prestataires de services afin que nous puissions vous fournir des services et que nous recevions des services connexes.

Nous maintenons des mesures de sécurité physiques, électroniques et procédurales qui respectent la réglementation canadienne pour protéger les renseignements des titulaires de carte.

Nos prestataires de services et nous-mêmes pouvons utiliser et stocker vos renseignements de titulaire de carte dans des installations qui se trouvent dans différents pays (y compris le Canada et les États-Unis d'Amérique). Les lois de protection des renseignements personnels de ces pays peuvent différer des lois de la juridiction dans laquelle vous vous trouvez et pourraient autoriser les tribunaux, le gouvernement, les organismes chargés de l'application de la loi et de la réglementation et les autorités de sécurité à accéder sans préavis aux renseignements de titulaire de carte vous concernant. La législation sur la protection des données d'autres juridictions auxquelles nous pouvons transférer les renseignements vous concernant peuvent différer de celles de votre juridiction et tout renseignement personnel transféré à une autre juridiction sera soumis aux autorités chargées de l'application de la loi et de la sécurité nationale de cette juridiction. Sous réserve de ces lois, nous appliquerons des mesures raisonnables pour assurer la protection de vos renseignements personnels équivalentes à celles qui s'appliquent dans votre juridiction. Par la présente, vous acceptez le transfert transfrontalier (y compris vers les États-Unis) de ces renseignements personnels à des tiers aux fins énoncées ci-dessus.

Nous utiliserons et nous fierons aux renseignements de titulaire de votre carte vous concernant pour émettre et gérer votre carte et vous proposer des services connexes. Nos prestataires de services et nous-mêmes comptons sur vous pour garantir que les renseignements de titulaire de carte vous concernant sont exacts, complets et à jour. Vous nous informerez rapidement (en contactant le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte) de toute modification des renseignements de titulaire de carte vous concernant ou si vous découvrez des erreurs dans ces renseignements. Vous pouvez nous contacter en appelant notre numéro de service clientèle ou par le site Web pour ce qui concerne les demandes d'accès aux renseignements vous concernant que nous avons obtenus. Si ces renseignements sont obtenus auprès de fournisseurs de données de vérification d'identité et d'informations démographiques, nous vous informerons de votre droit d'accès et de rectification par rapport au dossier que détient l'agent de renseignements personnels et nous vous indiquerons comment et où vous pouvez accéder aux rapports ou aux recommandations et les faire rectifier, le cas échéant.

Nos prestataires de services et nous-mêmes pouvons utiliser les renseignements de titulaire de carte vous concernant (y compris vos numéros de téléphone et vos adresses courriel) pour vous contacter, notamment par courrier postal et courriel, par téléphone (y compris par le biais de messages préenregistrés ou à synthèse vocale et systèmes de numérotation téléphonique automatique) et par messagerie instantanée, pour des sujets liés à votre carte et à des questions connexes, que vous ayez ou non à payer des frais d'appel longue distance ou d'utilisation.

Nos prestataires de services et nous-mêmes pouvons contrôler et enregistrer les communications et la correspondance avec vous (y compris les courriels, les chats en ligne et les appels téléphoniques) à des fins d'assurance de la qualité, de formation du personnel et de conformité juridique.

Autres utilisations de vos renseignements personnels: Outre ce qui précède, si vous consentez à ce qu'un commanditaire du programme ou un autre tiers recueille et utilise vos renseignements personnels (y compris les renseignements de titulaire de carte) à des fins qui lui sont propres (et non comme notre prestataire de services), y compris pour vous envoyer des messages promotionnels et de marketing, nous n'aurons alors aucun contrôle sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation de vos renseignements personnels par le commanditaire du programme ou le tiers, et nous ne serons nullement responsables des messages promotionnels ou de marketing qu'ils vous envoient, ni d'aucun(e) autre acte ou omission illicite de la part du commanditaire ou du tiers.

Votre droit d'accès à vos renseignements personnels: Vous pouvez à tout moment accéder aux renseignements de titulaire de carte vous concernant que nous détenons et en vérifier le contenu et l'exactitude, et les faire modifier le cas échéant. Cependant, l'accès peut être limité en fonction de ce que permet ou exige la loi. Pour demander l'accès à ces renseignements, pour poser des questions sur nos politiques de confidentialité ou pour retirer votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements de titulaire de carte vous concernant et pour annuler votre carte ainsi que tous les services connexes que nous offrons, veuillez contacter le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte. (Si vous retirez votre consentement, nous continuerons à collecter, utiliser, divulguer et conserver les renseignements de titulaire de carte vous concernant aussi longtemps que cela pourra être raisonnablement nécessaire pour effectuer les services liés à l'annulation de votre carte, pour vous protéger contre la fraude et pour des raisons de conformité légale, pour effectuer et faire appliquer la présente convention, pour protéger et faire appliquer nos droits légaux et à d'autres fins requises ou autorisées par le droit applicable.

Politiques de confidentialité de la Compagnie de Fiducie Peoples: Nos pratiques générales en matière de renseignements personnels sont définies dans notre politique de confidentialité, telle qu'elle peut être occasionnellement modifiée, disponible en ligne à <http://www.peoplestrust.com/fr/legale/protection-desrenseignements-personnels-et-securite/protection-des-renseignements-personnels/>.

#### **LITIGES:**

Vos litiges avec les commerçants: Nous ne garantissons ni n'assumons aucune responsabilité quant à la livraison, la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect des biens et services que vous achetez à l'aide de votre carte. Vous convenez de régler tout différend directement avec un commerçant qui a honoré votre carte et de ne pas nous impliquer dans ce différend. Demandez au commerçant quelle politique de retour s'applique aux achats effectués avec la carte. S'il est possible de vous faire rembourser des biens ou services achetés avec la carte pour quelque raison que ce soit, vous acceptez alors qu'un crédit soit porté au solde de votre carte plutôt que de recevoir des espèces.

Si vous pensez qu'une transaction portée au compte de votre carte est incorrecte, vous devez nous informer par écrit de votre contestation dans les soixante (60) jours suivant la date de la transaction. Si vous pensez qu'une erreur a été commise, veuillez contacter notre service clientèle par téléphone, par écrit ou sur notre site Web dès que possible.

Prévenez-nous IMMÉDIATEMENT si vous pensez que votre carte ou votre code NIP a été perdu(e) ou volé(e). Nous contacter par téléphone est le meilleur moyen de limiter vos pertes éventuelles. Si vous nous prévenez oralement, nous pouvons vous demander de nous faire parvenir votre plainte ou votre question par écrit. Vous convenez que toute utilisation non autorisée n'inclut pas l'utilisation par une personne à qui vous avez donné l'autorisation d'utiliser votre carte ou votre code NIP et que vous serez responsable de toutes les utilisations et de tous les transferts de fonds effectués par cette personne.

Lorsque vous nous avisez, vous devez fournir votre nom, votre numéro de carte et d'autres détails d'identification, et décrire l'erreur ou l'opération dont vous n'êtes pas certain (le cas échéant). Si besoin est, nous annulerons votre carte, et si nos dossiers indiquent qu'il reste des fonds disponibles sur celle-ci, nous pourrions vous émettre une carte de remplacement sur laquelle sera chargée la valeur restante. Une carte de remplacement peut entraîner des frais (voir la « Liste des frais »). Nous nous réservons le droit de refuser de vous délivrer une carte de remplacement conformément à la législation en vigueur. Vous acceptez de nous aider à déterminer les faits relatifs à toute utilisation non autorisée ou erreur possible associée à votre carte et de vous conformer aux procédures que nous pouvons exiger pour notre enquête. Si, au terme de notre enquête, nous déterminons qu'une utilisation non autorisée ou une erreur s'est produite avec votre carte, nous la créditerons du montant de l'utilisation non autorisée ou de l'erreur. Le traitement d'une demande de carte de remplacement peut prendre jusqu'à trente (30) jours. Cependant, nous nous efforcerons de vous fournir une carte de remplacement dans les meilleurs délais, dans la mesure du raisonnable au regard des circonstances.

Votre relation avec le commanditaire du programme: Les modalités de tout paiement que le commanditaire du programme effectue à votre profit ainsi que le montant exact sont des questions entre vous et le commanditaire du programme. Nous ne sommes nullement responsables de la résolution des différends entre vous et le commanditaire du programme.

Langue: En souscrivant ou en utilisant la carte prépayée, vous confirmez avoir demandé expressément que la présente convention et tous les documents s'y rattachant soient rédigés en anglais. En souscrivant aux, acceptant ou utilisant la Carte, vous confirmez avoir demandé expressément que ce Contrat et tous les documents s'y rattachant soient rédigés en anglais.

Recours: Sans limiter aucun autre recours, nous pouvons mettre à jour les renseignements inexacts ou incorrects que vous nous fournissez, communiquer avec vous par d'autres moyens que par voie électronique, retenir de l'argent sur votre carte prépayée, limiter les sources de financement et les paiements, limiter l'accès à votre carte ou aux fonctions de la carte, limiter les transactions, suspendre indéfiniment votre carte ou fermer votre compte et refuser de vous fournir nos services si : (a) vous violez la présente convention ou les documents qui y sont incorporés par renvoi, (b) nous ne sommes pas en mesure de vérifier ou d'authentifier les renseignements que vous nous communiquez, (c) nous pensons que votre compte ou vos activités présentent un risque important en matière de crédit, de fraude ou de blanchiment d'argent ou (d) nous pensons que vos actions peuvent entraîner des

perles financières ou engager votre responsabilité juridique, la nôtre ou celle de tiers. En outre, dans le but de garantir l'intégrité des fonds, nous nous réservons le droit de retenir des fonds pour des transactions que nous jugeons suspectes ou pour les cartes dont le volume de transactions est important. Les droits décrits dans cette section viennent s'ajouter à tout autre droit.

**Arbitrage:** Sous réserve de toutes les autres dispositions de la présente convention et dans la mesure où la législation en vigueur l'autorise, vous convenez que toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, introduite contre nous, le gestionnaire du programme, le commanditaire du programme ou Mastercard découplant de la présente convention ou de l'utilisation de la carte (i) doit être résolue par voie d'arbitrage définitif et contraignant tenu devant un seul arbitre à Vancouver (Colombie-Britannique) et (ii) ne doit pas être introduite par le biais d'une procédure de recours collectif ou individuel. Si une telle réclamation est introduite par voie de recours collectif par toute autre personne en votre nom, vous vous retirez de cette procédure ou n'y participerez pas, selon les circonstances.

**Réclamations:** Si vous avez une réclamation ou une requête concernant un aspect quelconque de votre carte, vous pouvez d'abord tenter de la résoudre en appelant gratuitement notre numéro de service clientèle qui figure au dos de votre carte. Si le service clientèle ne parvient pas à résoudre la réclamation ou la requête à votre satisfaction, vous pouvez nous appeler au 1-855-694-6214 ou soumettre votre réclamation ou requête à l'aide du formulaire disponible sur le site Web (<https://www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/contactez-nous/>). Nous ferons de notre mieux pour apporter une résolution à votre plainte ou requête.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez soumettre votre réclamation ou requête à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement au 1-888-451-4519 pour résolution. Si le titulaire de carte a des préoccupations concernant la violation potentielle d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite de l'industrie, il peut les communiquer à n'importe quel moment à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, en personne, par courrier, par téléphone ou par l'intermédiaire de son site Web à

Financial Consumer Agency of Canada 427 Laurier Avenue West, 6th Floor Ottawa, ON, K1R 1B9  
Téléphone : 1-866-461-3222 [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

Notre politique relative aux réclamations est disponible en ligne à <http://www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/reponse-a-vos-preoccupations/>

**Annulation:** Vous pouvez résilier la présente convention à n'importe quel moment en appelant le numéro figurant au dos de votre carte. Nous annulerons la carte et nous, ou le commanditaire du programme, rembourserons le solde restant sur votre carte, moins les frais d'annulation correspondants, dans les quarante-cinq (45) jours ouvrables. Vous pouvez également renvoyer la carte au commanditaire du programme, qui vous remboursera en espèces le solde de la carte, dont seront déduits les frais impayés éventuels. Nous pouvons résilier la présente convention à tout moment, auquel cas vous devez nous retourner immédiatement la carte, ou selon nos instructions, à condition que vous n'ayez nullement manqué à vos obligations en vertu de ladite convention, nous vous prévenons par écrit au moins soixante (60) jours avant la date de résiliation. Nous, ou notre commanditaire du programme, vous rembourserons le solde restant sur la carte, dont seront déduits les frais impayés. En dépit de toute résiliation de la présente convention, vous devez remplir toutes vos obligations y afférentes.

**Aucune garantie de disponibilité ou d'utilisation ininterrompue: LES SERVICES DE CARTE PEUVENT OCCASIONNELLEMENT ÊTRE INOPÉRANTS. DANS CE CAS, IL EST POSSIBLE QUE VOUS NE PUISSIEZ PAS UTILISER VOTRE CARTE OU OBTENIR DES INFORMATIONS CONCERNANT LE SOLDE. VEUILLEZ NOUS INFORMER DE TOUT PROBLÈME D'UTILISATION QUE VOUS POURRIEZ AVOIR AVEC VOTRE CARTE. VOUS RECONNAISSEZ QUE NOUS NE SOMMES NULLEMENT RESPONSABLES D'UNE ÉVENTUELLE INTERRUPTION DE SERVICE.**

**Réclamations de tiers:** Dans le cas où nous vous rembourserions à la suite d'une demande de remboursement ou si nous vous accordons un crédit ou un paiement pour tout problème découplant d'une transaction effectuée avec la carte, vous êtes automatiquement réputé nous céder et nous transférer tous les droits et réclamations (à l'exclusion des réclamations en responsabilité civile) que vous avez, avez eu ou pouvez avoir contre un tiers pour un montant égal à celui que nous vous avons versé ou que nous avons crédité sur votre carte. Vous convenez que vous ne présenterez aucune réclamation contre ce tiers ni ne chercherez à obtenir aucun remboursement de ce dernier pour le montant que nous vous avons versé ou que nous avons crédité sur votre carte, et que vous coopérerez avec nous si nous décidons de poursuivre le tiers pour le montant qui vous a été versé ou qui vous a été crédité. Si nous n'exerçons pas nos droits en vertu de cette section, nous ne renonçons cependant nullement à les exercer à l'avenir.

**Exclusion de garantie: SAUF DISPOSITION CONTRAIRE EXPRESSE DANS LA PRÉSENTE CONVENTION ET À L'EXCEPTION DE TOUTE GARANTIE APPLICABLE ÉNONCÉE DANS LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (QUÉBEC), NOUS NE FAISONS AUCUNE DÉCLARATION NI NE VOUS DONNONS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, CONCERNANT LA PRÉSENTE CONVENTION, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, DES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UNE FIN PARTICULIÈRE OU CELLES DÉCOULANT DE LA LOI OU D'UNE AUTRE DISPOSITION LÉGALE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.**

**Limitation de responsabilité: EXCEPTÉ AU QUÉBEC OU COMME L'EXIGE EXPRESSÉMENT LA PRÉSENTE CONVENTION OU LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, NOUS NE SERONS NULLEMENT RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD POUR L'EXÉCUTION OU LA NON-EXÉCUTION D'UNE OBLIGATION EN VERTU DE LA PRÉSENTE CONVENTION, SAUF SI NOUS AVONS AGI DE MAUVAISE FOI. SANS POUR CELA LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NE SERONS NULLEMENT RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD POUR LES RETARDS OU ERREURS RÉSULTANT DE CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE NOTRE VOLONTÉ, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LES ACTES D'AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES, URGENCES NATIONALES, INSURRECTIONS, GUERRES, ÉMEUTES, INCAPACITÉ DES COMMERÇANTS À EXÉCUTER OU À FOURNIR DES SERVICES, DÉFAILLANCES DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION OU PANNES OU DIFFICULTÉS AVEC NOTRE ÉQUIPEMENT OU NOS SYSTÈMES. DE MÊME, SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NE SERONS NULLEMENT RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD POUR LES RETARDS, PANNES OU DYSFONCTIONNEMENTS IMPUTABLES À VOTRE ÉQUIPEMENT, À TOUT SERVICE INTERNET, À TOUT SYSTÈME DE PAIEMENT OU À TOUTE FONCTION DE SERVICE CLIENTÈLE. DANS LE CAS OÙ NOTRE RESPONSABILITÉ À VOTRE ÉGARD SERAIT ENGAGÉE, VOUS NE POURREZ RÉCUPÉRER QUE VOS DOMMAGES RÉELS ET DIRECTS. VOUS NE SEREZ EN AUCUN CAS AUTORISÉ À RECOURIR À DES DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES OU SPÉCIAUX (QU'ILS SOIENT CONTRACTUELS, DÉLICTELS OU AUTRES), MÊME SI VOUS NOUS AVEZ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.**

**Site Web et disponibilité:** Bien que nous engagions des efforts considérables pour que notre site Web et autres canaux opérationnels et de communication soient disponibles 24h/24, nous ne garantissons pas que ces canaux seront disponibles et fonctionneront sans erreur en permanence. Vous convenez que nous ne serons nullement responsables des interruptions temporaires de service dues à la maintenance, aux modifications du site Web ou aux pannes, ni que nous serons responsables des interruptions prolongées dues à des défaillances indépendantes de notre volonté, y compris, sans toutefois s'y limiter, la défaillance de systèmes d'interconnexion et d'exploitation, les virus informatiques, les catastrophes naturelles, les conflits du travail et les conflits armés. Nous n'assumerons aucune responsabilité, quelle qu'elle soit, pour les dommages ou interruptions causés par un virus informatique qui pourrait affecter votre ordinateur ou tout autre équipement. Vous acceptez d'agir de manière responsable en ce qui concerne le site Web et son utilisation. Vous ne violerez aucune loi, n'interfèrerez pas et ne perturberez pas les réseaux informatiques, n'usurperez pas l'identité d'une autre personne ou entité, ne violerez pas les droits d'un tiers, ne traquerez pas, ne menacerez pas et ne harcèlerez pas qui que ce soit, n'obtiendrez pas d'entrée non autorisée et n'interfèrerez pas avec les systèmes et l'intégrité du site Web.

**Cession:** Nous pouvons, à notre seule discrétion, céder nos droits et responsabilités en vertu de la présente convention à tout moment et sans préavis. En cas de cession, la présente convention continuera d'avoir force obligatoire pour vous et vos exécuteurs, administrateurs, successeurs, représentants et ayants droit autorisés respectifs.

**Intégralité de la convention:** La présente convention représente l'intégralité de l'accord et de l'entente écrits ou oraux entre nous concernant l'objet des présentes, et elle remplace tout accord ou entente antérieur(e) ou actuel(le) concernant ledit objet.

**Droit applicable:** Les parties conviennent que toute réclamation ou action intentée en vertu de la présente convention sera portée devant la juridiction exclusive des tribunaux de la Colombie-Britannique et que la présente convention sera interprétée conformément aux lois de la Colombie-Britannique et aux lois du Canada qui y sont applicables et qu'elle sera régie par celles-ci.

POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT: Les parties reconnaissent la juridiction du Québec et la présente convention sera interprétée et régie par les lois de la province de Québec et les lois du Canada qui y sont applicables.

Titres des sections: Les titres des sections de la présente convention ne sont destinés qu'à en faciliter la consultation et ne régissent nullement l'interprétation de ses dispositions.

Jours ouvrables: Aux fins de la présente convention, nos jours ouvrables s'échelonnent du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés canadiens et américains.

Divisibilité: Si l'une des dispositions de la présente convention est invalide, modifiée par la législation en vigueur ou déclarée invalide par une décision de justice ou un organisme de réglementation, les autres dispositions de la convention n'en seront nullement affectées, et la convention sera interprétée comme si les dispositions invalides n'y avaient pas été incluses.

Coordonnées: Si vous avez des questions concernant la carte ou si vous devez signaler la perte ou le vol d'une carte, vous pouvez appeler le service clientèle au numéro figurant au dos de votre carte ou écrire à

Customer Service

P.O. Box 284, Conshohocken, PA 19428 États-Unis

NLATMO\_1120\_1 AA0076