

CONVENTION DU TITULAIRE DE CARTE DE RÉCOMPENSES^{MC} WALMART MASTERCARD^{MD}

Bienvenue!

Mercid'avoirchoisila carte de Récompenses^{MC} Walmart Mastercard^{MD}. Votre carte est émise par La Banque Duo du Canada et ne comporte aucuns frais annuels. Avec votre carte, vous pourrez accumuler des Récompenses Walmart partout où la carte Mastercard est acceptée. Vous pouvez échanger les dollars Récompenses Walmart instantanément à une caisse d'une succursale Walmart au Canada, ou à walmart.ca, contre presque tous les articles offerts par Walmart. Avec une sélection de près de 120000 produits différents offerts dans les succursales Walmart, et plus d'un million d'articles offerts à walmart.ca, vous aurez l'embarras du choix pour l'utilisation de vos Récompenses Walmart, pour vous et votre famille. Pour plus de détails sur la façon d'obtenir et d'échanger des Récompenses Walmart, consultez les modalités et les conditions du programme de dollars de Récompenses Walmart Mastercard de La Banque Duo du Canada, disponible en ligne au walmartfinanciere.ca.

Cette convention est un document utile décrivant les modalités et les conditions de votre compte de carte de Récompenses Walmart Mastercard, et de toutes les cartes, y compris les cartes de renouvellement et de remplacement, et des chèques de dépannage que nous pourrions émettre sur votre compte. Cette convention remplace toute convention du titulaire de carte que vous avez pu recevoir en lien avec votre compte. En signant, activant ou utilisant votre carte ou en accédant à votre compte de quelque façon que ce soit, vous acceptez les modalités et les conditions de cette convention, ce qui comprend la Déclaration (disponible au walmartfinanciere.ca).

Assurez-vous de lire attentivement cette convention pour comprendre le fonctionnement de la carte et pour obtenir des renseignements utiles, incluant la façon dont l'intérêt est calculé et ce qu'il faut faire en cas de perte ou de vol de la carte. Nous vous recommandons également de lire la Politique de confidentialité de La Banque Duo du Canada, disponible en ligne au walmartfinanciere.ca, qui explique la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels. Gardez ces documents dans un endroit sécuritaire, à titre de référence.

Si vous avez des questions, appelez-nous au numéro sans frais 1-888-331-6133.

1. Définitions

Voici les définitions de certains des mots que nous utilisons dans cette convention :

- 1.1. **Avance de fonds** signifie une avance en argent obtenue à un guichet automatique bancaire (GAB), dans une succursale Walmart au Canada, ou dans une institution financière. Une avance de fonds comprend aussi l'utilisation de votre carte ou de votre compte de carte pour effectuer des transactions équivalentes à des transactions en espèces.
- 1.2. **Carte** signifie une carte de crédit émise par La Banque Duo du Canada à un détenteur de carte sous votre compte, à notre taux préférentiel ou à notre taux standard[†]. Votre lettre d'approbation et votre relevé mensuel indique la carte qui a été émise sur votre compte.
[†] Le taux standard n'est pas offert aux résidents du Québec.
- 1.3. **Chèque de dépannage** signifie un chèque que nous vous émettons pour que vous puissiez régler l'achat de biens et de services avec votre carte ou pour effectuer un transfert de solde, si nous le permettons.
- 1.4. **Convention** signifie la convention du titulaire de la carte de Récompenses Walmart Mastercard, y compris la Déclaration, telle qu'elle peut être amendée, modifiée, complétée ou remplacée, au besoin.
- 1.5. **Déclaration** signifie la partie de la présente convention qui énonce les taux d'intérêt annuels, les frais et d'autres renseignements au sujet de votre compte. La Déclaration vient avec des formulaires de demande et des trousseaux de bienvenue, et est aussi disponible en ligne au walmartfinanciere.ca. La Déclaration fait partie de cette convention et nous pouvons y apporter des changements, le cas échéant, moyennant un préavis conformément aux présentes ou comme la loi l'exige.
- 1.6. **Limite de crédit** signifie le montant maximum disponible pour vos achats à crédit, vos avances de fonds, vos transferts de solde, vos chèques de dépannage, en com- prenant les intérêts et les frais.
- 1.7. **Loi sur le respect de la vie privée** signifie la *Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada) ainsi que toute loi qui la remplace et tout autre texte législatif applicable à La Banque Duo du Canada sur la protection des renseignements des personnes identifiables.
- 1.8. **Nous, notre** ou **nos** signifie la Banque Duo du Canada.
- 1.9. **Renseignements personnels** signifie les renseignements personnels à votre sujet ou que vous nous fournissez qui sont régis par les lois sur le respect de la vie privée qui sont en notre possession ou contrôle.

- 1.10. **Solde** signifie la valeur totale des transactions, des frais, y compris ceux énoncés dans la Déclaration, des intérêts et des autres sommes payables aux termes des présentes, moins les paiements ou autres crédits portés à votre compte.
- 1.11. **Titulaire de carte** signifie le titulaire principal de la carte ainsi que chaque titulaire additionnel.
- 1.12. **Titulaire de carte principal** signifie la personne qui a fait une demande de carte et au nom de laquelle le compte a été ouvert et qui est responsable de tous les montants dus dans le cadre de cette convention.
- 1.13. **Titulaire de carte supplémentaire** signifie une personne à qui une carte a été émise sur le compte, à la demande et avec l'autorisation du titulaire de carte principal, et qui n'est pas responsable des montants dus dans le cadre de cette convention.
- 1.14. **Transfert de solde** signifie une transaction d'avance de fonds par laquelle vous empruntez de l'argent sur votre compte pour acquitter le solde impayé d'une autre carte de crédit ou d'un prêt d'une autre institution financière.
- 1.15. **Transaction équivalente à une transaction en espèces** signifie une transaction portant sur l'achat d'articles qui sont directement convertibles en espèces ou similaires à des espèces, dont l'achat de mandats, de virements électroniques, de chèques de voyage, de devises étrangères ainsi que des transactions de jeu (y compris des paris, des paris hors-piste, des paris de course, des jetons de jeu et des billets de loterie).
- 1.16. **Troussede bienvenue** signifie la documentation que le titulaire de carte principal recevra avec la première carte qui sera émise.
- 1.17. **Vous ou votre** signifie chaque titulaire de carte, à moins que le contexte se réfère seulement au titulaire de carte principal.
- 1.18. **Walmart** signifie La Compagnie Walmart du Canada ou une de ses filiales ou une de ses fournisseurs de services.

2. Utilisation de votre carte : vos droits et vos devoirs

Vous pourriez être admissible à la carte de Récompenses Walmart World Mastercard. L'admissibilité est basée sur plusieurs critères comme votre revenu personnel ou familial en combinaison avec vos antécédents de crédit et d'autres renseignements financiers, est susceptible de changer à l'occasion à notre discrétion.

- 2.1. En tant que titulaire principal de la carte, vous acceptez le fait que cette carte est une carte de consommateur, destinée à un usage personnel uniquement et que la responsabilité en incombe à vous en tant qu'individu. Vous acceptez de payer les frais, les achats à crédit et les intérêts, aux taux d'intérêt annuels spécifiés dans la Déclaration. Vous avez la responsabilité et avez promis de nous payer le solde dû sur votre compte, incluant tous les montants des cartes des titulaires supplémentaires. Vous avez aussi la responsabilité de vous assurer que les titulaires de cartes supplémentaires se conforment à cette convention. Les titulaires de cartes supplémentaires ne sont pas responsables des montants dus dans le cadre de cette convention.
- 2.2. Votre carte ne peut être utilisée que par le titulaire principal de la carte et par chaque titulaire de carte supplémentaire. Si un titulaire de carte prête une carte ou permet à une autre personne d'utiliser sa carte ou son numéro de compte, le titulaire principal sera responsable des montants imputés à la carte ou au compte par cette personne, même s'il avait l'intention de restreindre l'utilisation que cette personne à une somme ou à une période précise et même si le titulaire a permis que sa carte soit utilisée d'une façon qui est prohibée dans le cadre de cette convention.
- 2.3. Votre carte et votre numéro de compte peuvent être utilisés partout où la Mastercard est acceptée pour :
 - payer pour les biens et les services que vous achetez en personne, par téléphone, par Internet ou par commande postale, et
 - lorsque disponible, obtenir des avances de fonds.
- 2.4. Votre carte et votre numéro de compte ne peuvent être utilisés pour :
 - des fins illégales ou contraires à la loi, incluant l'achat de biens et de services prohibés par les lois du Canada ou de tout autre pays où la carte est utilisée ou là où les biens et les services sont fournis, ou
 - pour toute transaction de jeu par Internet.

Nous avons le droit d'empêcher la carte ou votre compte d'être utilisé dans certains types de transactions, déterminées par nous et sans préavis.
- 2.5. Vous vous engagez à ne pas utiliser la carte avant sa date d'effet ou après la date d'expiration indiquée sur votre carte; cependant, si des sommes sont imputées au compte avant la date d'effet ou après la date d'expiration de la carte, le titulaire principal de la carte devra nous les rembourser.
- 2.6. Toutes les cartes sont la propriété de La Banque Duo du Canada et doivent nous être retournées à notre demande.

3. Numéro d'identification personnel et autres codes de sécurité

- 3.1. Nous vous fournirons un numéro d'identification personnel (NIP) pour votre carte ou nous vous indiquerons comment en choisir un. Vous choisirez un NIP qui ne sera pas facile à deviner et qui n'aura pas trait à vos nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'assurance sociale ou autre renseignement personnel.

- 3.2. Vous vous engagez à conserver la nature confidentielle de votre NIP et de tout code de sécurité que vous créez pour effectuer des transactions en ligne ou pour accéder à des renseignements sur votre compte en ligne et à le conserver dans un endroit sécuritaire qui est distinct de votre carte. Vous devez prendre des précautions raisonnables pour veiller à ce que personne n'obtienne votre NIP ou vos autres codes de sécurité, notamment lorsque vous entrez ceux-ci dans le GAB ou à un terminal de point de vente. Vous ne devez pas dévoiler votre NIP ou vos autres codes de sécurité à quiconque.

4. Relevés mensuels

- 4.1. Sauf indication contraire de la loi, nous vous transmettons un relevé mensuel pour chaque période de facturation au cours de laquelle des transactions ont été effectuées, d'autres frais ont été inscrits dans le compte ou un solde demeure impayé sur votre compte le dernier jour de la période visée par le relevé. Cependant, dans la mesure prévue par la loi et si vous avez donné votre consentement à cet égard, nous pouvons vous transmettre vos relevés sous une forme électronique en ligne, par courriel ou autre moyen électronique.
- 4.2. Vous devez vérifier vos relevés et vous assurer que les renseignements concernant vos achats, vos avances de fonds, les intérêts et les frais sont exacts. Si vous êtes en désaccord avec un élément de votre relevé, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la date du relevé. Sinon, le relevé et nos registres seront considérés comme exacts et vous ne pourrez pas par la suite présenter une réclamation contre nous relativement à cet élément de votre compte. Toutefois, nous pouvons retirer à tout moment des sommes portées au crédit de votre compte par erreur.

5. Vos paiements

- 5.1. Vous pouvez effectuer des paiements sur votre compte par la poste, à un magasin Walmart au Canada, par téléphone, par Internet, à un GAB ou au comptoir d'une autre institution financière qui accepte les paiements pour la carte de Récompenses Walmart Mastercard. Vous pouvez également effectuer des paiements par débit préautorisé à partir de votre compte chèques ou de votre compte d'épargne auprès d'une institution financière canadienne. Si vous souhaitez effectuer vos paiements par débit préautorisé, veuillez communiquer avec nous au **1 888 331-6133** ou téléchargez et remplissez notre formulaire de débit préautorisé du site walmartfinanciere.ca et ouvrez une session dans votre compte de carte de Récompenses Walmart Mastercard.
- 5.2. Si vous effectuez un paiement par la poste ou par l'entremise d'une autre institution financière, il est possible que plusieurs jours s'écoulent avant que nous recevions votre paiement. Nous ne créditions les paiements à votre compte que lorsque nous les avons reçus et traités. Les paiements n'ajustent pas immédiatement votre crédit disponible. L'ajustement se fait généralement entre un à trois jours ouvrables après la réception et le règlement de votre paiement.
- 5.3. Peu importe la méthode de paiement que vous choisissiez, il est de votre responsabilité de vous assurer que nous recevions votre paiement à temps, afin que nous créditions votre compte avant la date de paiement dû.

6. Paiements minimaux

- 6.1. Si vous résidez hors de la province de Québec, votre paiement minimum sera la somme de : Tout paiement minimum précédent non payé, plus :
- Les intérêts et frais apparaissant sur votre relevé + **10,00 \$**

Si vous résidez dans la province de Québec, votre paiement minimum sera la somme de :

Tout paiement minimum précédent non payé, plus le plus élevé de ce qui suit :

- Intérêts et frais apparaissant sur votre relevé + **10,00 \$**

OU

- **5 %** du solde de votre relevé

Dans tous les cas, si votre solde est moins de **10,00 \$** votre paiement minimum sera la totalité de votre solde.

- 6.2. Le paiement minimum n'inclut pas tout montant que vous auriez à faire dans le cadre d'une offre promotionnelle à laquelle vous participez. Tout montant dû de ce type sera mentionné dans les modalités et les conditions de l'offre promotionnelle.
- 6.3. Vous devez effectuer le paiement minimum avant ou à la date indiquée sur votre relevé. Si vous ne faites pas au moins le paiement minimum à la date d'échéance ou si vous ne vous conformez pas aux autres modalités de cette convention, vous pourriez perdre les avantages de l'offre promotionnelle à laquelle vous participez. Veuillez noter qu'un crédit porté à votre compte, notamment si vous retournez des biens à un commerçant, ne constitue pas un paiement porté à votre compte et ne satisfait pas à l'obligation de verser le paiement minimum.
- 6.4. De temps à autre, il est possible que nous vous offrions l'option de ne pas faire le paiement minimum pour un ou plusieurs mois. Si vous acceptez une telle offre, les frais d'intérêt réguliers vont continuer à s'appliquer sur votre solde et ils seront imputés à votre compte.

7. Comment nous utilisons vos paiements

7.1. Nous allons appliquer votre paiement minimum de la façon suivante :

- d'abord, aux frais d'intérêt accumulés;
- puis, aux montants facturés auparavant; et
- puis, à tout montant non facturé.

Votre paiement minimum sera appliqué à vos soldes dans chacune des catégories ci-dessus, commençant avec le ou les articles au plus bas taux d'intérêt dans chacune des catégories et continuant avec le ou les articles au plus haut taux d'intérêt dans cette catégorie.

7.2. Si des articles constituant votre solde ont des taux d'intérêt différents, nous allons appliquer tout montant de votre paiement qui est supérieur au paiement minimum à chaque catégorie de taux d'intérêt, dans la proportion représentée par chaque catégorie pour le solde restant.

8. Votre crédit disponible

8.1. Nous allons vous informer de votre limite de crédit initiale disponible dans votre trousse de bienvenue et elle sera également indiquée dans votre relevé.

8.2. Nous déterminons votre crédit disponible en déduisant le montant que vous nous devez (incluant les transactions que nous avons autorisées, mais que nous n'avons pas encore portées à votre compte) de votre limite de crédit. Nous pouvons fixer une limite distincte applicable aux activités impliquant les fonds de votre compte (telles que des avances de fonds, virements de soldes et chèques de dépannage), limite qui sera aussi indiquée dans la trousse de bienvenue et sur chaque relevé.

8.3. Même si nous avons établi une limite de crédit, nous pouvons, le cas échéant et à notre discrétion, approuver des frais qui feront que votre solde dépassera la limite de crédit. Si votre solde dépasse la limite de crédit, ceci ne constitue pas une augmentation de la limite de crédit. Nous pouvons diminuer votre limite de crédit sans préavis ou consentement en tout temps. Nous pouvons, à notre discrétion, augmenter votre limite de crédit si vous y consentez.

8.4. Vous devez payer pour tous les montants facturés à votre compte, sans égard au fait que vous avez dépassé votre limite de crédit. Vous consentez à payer tout montant dépassant votre limite de crédit, immédiatement après que l'on vous ait averti de ce dépassement. Si votre solde excède votre limite de crédit à la fin d'une période de facturation, nous pourrions vous imputer les frais de dépassement de la limite de crédit indiquée dans la Déclaration.

9. Intérêt et période de grâce

9.1. Les intérêts courent sur les achats à compter de la date de l'achat, inclusivement, ainsi que sur les frais à compter de la date de la transaction figurant sur votre relevé inclusivement, cependant vous pouvez éviter que ces intérêts et ces frais soient imputés à votre compte en payant le nouveau solde au complet, à la date indiquée sur votre relevé. La date d'échéance du paiement surviendra au moins 21 jours après le dernier jour de la période visée par le relevé. C'est ce qu'on appelle la période de grâce sans intérêt. Si vous payez le nouveau solde en entier avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé actuel, nous n'imposerons pas d'intérêt sur vos achats, frais ou intérêts qui apparaissent pour la première fois sur votre relevé actuel. Ce délai de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux avances de fonds, aux transferts de solde, aux transactions équivalentes à des transactions en espèces et aux chèques de dépannage) ni aux frais qui y sont associés. Les intérêts courent toujours sur les avances de fonds et les frais qui y sont associés à partir de la date de transaction figurant sur votre relevé.

9.2. S'il s'agit de nouveaux achats individuels ou de nouveaux frais assujettis aux intérêts, les intérêts seront imputés à compter de la date de la transaction figurant sur notre relevé, jusqu'à la date à laquelle nous recevons le paiement couvrant les nouveaux achats ou les nouveaux frais. Tous les paiements seront affectés de la façon énoncée à la rubrique « Comment nous utilisons vos paiements » de la section ci-dessus. Les intérêts qui courent sur un nouvel achat ou de nouveaux frais entre la date du relevé à jour et la date où nous recevons votre paiement paraîtront sur votre prochain relevé.

9.3. Le taux d'intérêt annuel de votre compte (à l'exclusion des avances de fonds, des transferts de solde et des chèques de dépannage) est celui indiqué dans la Déclaration de votre carte approuvée.

9.4. Le taux d'intérêt annuel sur les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques de dépannage de votre compte est celui indiqué dans la Déclaration de votre carte approuvée.

9.5. Si vous ne faites pas au moins le paiement minimal au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le relevé à l'égard de deux (2) périodes de facturation comprises dans une période donnée de douze (12) mois, le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte (incluant les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques de dépannage) peut être majoré au taux rajusté précisé dans la Déclaration à compter du premier jour de la période de facturation suivante. Le taux rajusté s'appliquera jusqu'à ce que vous ayez effectué au moins le paiement minimal indiqué sur votre relevé au plus tard à la date d'échéance qui y est indiquée pendant douze (12) périodes de facturation consécutives, et à partir de ce moment, le taux d'intérêt annuel applicable à votre compte sera ramené au taux d'intérêt et au taux d'intérêt sur avances de fonds précisé dans la Déclaration de votre carte approuvée, à partir du premier jour de la période de facturation suivante.

En plus du scénario ci-dessus, nous pouvons, avec préavis, augmenter ou réduire à notre seule discrétion le taux d'intérêt et le taux d'intérêt sur les avances de fonds applicable à votre compte à la suite d'un examen de toute combinaison des éléments suivants, mais sans s'y limiter :

- l'utilisation de votre compte (y compris les paiements manqués ou en retard, la limite de crédit et l'utilisation des avances de fonds); et
- vos rapports de crédit et vos antécédents en matière de crédit (y compris les modifications apportées à votre crédit, à vos arriérés, à des jugements civils, à des recouvrements ou à des saisies).

Les taux d'intérêt annuels applicables peuvent être modifiés à l'occasion, avec un préavis, comme la loi l'exige. Le taux d'intérêt annuel actuel applicable paraîtra sur votre relevé.

- 9.6. Nous calculons l'intérêt au moyen de la « méthode du solde moyen quotidien ». À la fin de chaque période de facturation, nous calculons l'intérêt séparément à l'égard des diverses catégories de transactions et de frais (qui sont : (1) les achats et les frais, et (2) les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques de dépannage) qui composent votre solde, et qui sont assujettis à un taux d'intérêt annuel différent. Nous calculons le solde moyen quotidien d'une catégorie donnée en additionnant les soldes de cette catégorie à l'égard de chaque jour de la période de facturation, puis en divisant cette somme par le nombre de jours dans la période de facturation. Nous calculons le « taux d'intérêt quotidien » applicable à une catégorie donnée en divisant le taux d'intérêt visant la catégorie par 365 (s'il s'agit d'une année normale) ou par 366 (lorsqu'il s'agit d'une année bissextile).
- 9.7. Pour chaque catégorie, nous déterminons (1) le solde quotidien moyen et les frais dans cette catégorie pour la période de facturation et (2) le taux d'intérêt quotidien pour cette catégorie pour cette période de facturation. Nous multiplions ensuite le solde moyen quotidien pour chaque catégorie par le taux d'intérêt quotidien pour chaque catégorie, puis par le nombre de jours dans la période, et nous ajoutons ce montant à votre solde pour chaque catégorie.

EXEMPLES DES INTÉRÊTS/FRAIS DE CRÉDIT POUR UNE PÉRIODE DE FACTURATION DE 30 JOURS SUR UN SOLDE DE :				
	Taux *	500 \$	1 000 \$	3 000 \$
<u>Carte à taux préférentiel</u>				
Taux d'intérêt	19,89 %	8,17 \$	16,35 \$	49,04 \$
Taux d'intérêt sur avance de fonds	21,49 %	8,83 \$	17,66 \$	52,99 \$
Taux rajusté	25,99 %	10,68 \$	21,36 \$	64,08 \$
<u>Carte à taux standard[‡]</u>				
Taux d'intérêt	25,99 %	10,68 \$	21,36 \$	64,08 \$
Taux d'intérêt sur avance de fonds	27,99 %	11,50 \$	23,00 \$	69,02 \$
Taux rajusté	29,89 %	12,28 \$	24,57 \$	73,70 \$

* Pour les résidents du Québec, les expressions Taux d'intérêt, Taux d'intérêt sur avances de fonds et Taux rajusté sont des taux de crédit au sens de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

‡ Le taux standard n'est pas offert aux résidents du Québec.

10. Frais

Les frais applicables à votre compte sont indiqués dans la Déclaration. Vous vous engagez à acquitter ces frais applicables et vous nous autorisez à les imputer au compte. Vous reconnaissez que nous pouvons modifier la Déclaration à l'occasion moyennant un préavis comme il est indiqué à la section « Modification de la présente convention » des présentes.

11. Programme de dollars de Récompenses Walmart

Vous pouvez obtenir et échanger des Récompenses Walmart conformément aux modalités et aux conditions du Programme de dollars de Récompenses de La Récompenses Walmart Mastercard (les « **Modalités des Récompenses** ») qui sont disponibles en ligne à walmartfinanciere.ca ou en version imprimée, sur demande.

12. Offres promotionnelles

Nous pouvons, à l'occasion, vous présenter des offres spéciales, notamment vous consentir des taux d'intérêt moins élevés sur des tranches de votre solde, vous permettre de reporter des paiements ou de reporter la date d'échéance de vos paiements, vous offrir des Récompenses Walmart supplémentaires ou d'autres programmes promotionnels de paiement. Nous vous expliquerons les conditions de ces offres promotionnelles lorsque nous vous les présenterons. Les modalités et les conditions de la présente convention continueront de s'appliquer aux offres promotionnelles auxquelles vous participerez, sauf dans la mesure où ces modalités et ces conditions seront modifiées par celles de ces offres.

13. Soldes créditeurs

Nous ne versons pas d'intérêt sur les soldes créditeurs. Vous reconnaissez que les soldes créditeurs ne constituent pas des dépôts et ne sont donc pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

14. Transactions en devises étrangères

- 14.1. Si vous utilisez votre carte pour effectuer une transaction dans une devise étrangère, celle-ci sera convertie en dollars canadiens avant l'inscription de la transaction dans votre compte. Les transactions effectuées dans une devise autre que le dollar américain seront d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens.
- 14.2. Nous vous facturerons la transaction en dollars canadiens au taux de change fixé par Mastercard International et en vigueur à la date où nous inscrivons la transaction dans votre compte (cette date peut différer de la date de la transaction), plus les frais de conversion de devises étrangères indiqués dans la Déclaration.
- 14.3. Les sommes portées au crédit de votre compte en dollars américains seront converties directement en dollars canadiens. Les sommes portées au crédit de votre compte dans une autre devise seront d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Le taux de change applicable aux sommes imputées à votre compte (les « débits ») peut différer du taux de change applicable aux sommes portées au crédit de votre compte (les « crédits ») parce que les taux de change fixés par Mastercard International sont différents pour les débits et les crédits; ces taux peuvent être modifiés à l'occasion. Ainsi, si vous effectuez un achat en devises étrangères (un débit), si vous retournez ensuite l'article et si le commerçant porte la somme au crédit de votre compte (un crédit), la somme en dollars canadiens débitée de votre compte pour cet achat peut différer de la somme en dollars canadiens portée au crédit de votre compte au titre du remboursement (et pourrait même être supérieure à celle-ci).
- 14.4. De plus, nous imputerons les frais de conversion des devises à votre compte comme indiqué dans la Déclaration pour chaque transaction en devises étrangères.

15. Difficultés avec un commerçant

Si vous avez une plainte ou un problème concernant des biens ou des services que vous avez achetés par le biais de votre carte ou de votre compte, vous devez néanmoins acquiescer tous les frais imputés à votre compte puis résoudre le problème directement avec le commerçant. Si vous désirez nous parler d'un différend que vous pouvez avoir avec un commerçant quant à une transaction qui paraît sur votre relevé, vous pouvez communiquer avec nous au **1 888 331-6133**.

16. Cartes perdues ou volées et transactions non autorisées

En vigueur avant le 30 juin 2022 :

- 16.1. Vous devez nous aviser sans délai si votre carte a été perdue ou volée, si vous l'avez égarée ou si vous pensez qu'une autre personne pourrait utiliser votre carte ou votre numéro de compte, en composant l'un des numéros suivants :
Au Canada ou aux États-Unis :
1 888 925-6218
Ailleurs (appel à frais virés) :
1 647 788-2929
- 16.2. Vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées effectuées après que vous nous aurez prévenus que votre carte ou les renseignements relatifs à votre compte ont été perdus, volés, ont fait l'objet d'un usage abusif ou ont disparu.
- 16.3. Selon la politique relative à la responsabilité zéro Mastercard, vous ne serez pas responsable des achats non autorisés effectués avec votre carte si les conditions suivantes sont remplies :
 - vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de la carte, vous n'y avez participé d'aucune façon que ce soit et vous n'en avez pas tiré profit;
 - votre compte est en règle;
 - vous avez fait preuve de prudence raisonnable pour protéger votre carte; et
 - vous n'avez pas signalé au moins deux incidents non autorisés à l'égard de votre carte au cours des 12 mois précédents.
- 16.4. Sauf pour les résidents du Québec, vous serez responsable des transactions effectuées dans les circonstances suivantes, à moins que vous puissiez démontrer que vous avez pris des précautions raisonnables pour protéger votre carte et votre NIP et empêcher une autre personne d'y avoir accès, mais, malgré ces précautions, une personne non

autorisée a volé ou obtenu frauduleusement votre carte et votre NIP ou autre code de sécurité :

- si votre carte est utilisée à un GAB avec votre NIP, vous serez responsable des sommes intégrales imputées à votre compte avant que nous recevions un avis de votre part indiquant que votre carte a été perdue ou volée; ou
- si votre carte est perdue ou volée et est utilisée pour obtenir une avance de fonds autrement qu'à un GAB, vous serez responsable des sommes imputées à votre compte avant que nous recevions un avis de votre part indiquant que votre carte a été perdue ou volée, jusqu'à un maximum de 50 \$.

16.5. Pour les résidents du Québec, votre responsabilité maximale pour les frais non autorisés sur votre carte sera de 50 \$, à moins qu'il ne soit prouvé que vous avez commis une faute lourde quant à la protection de votre NIP.

16.6. Vous devez nous signaler les transactions non autorisées dans les 30 jours de la date du relevé sur lequel ces transactions paraissent.

En vigueur le 30 juin 2022 :

16.1. Vous devez nous aviser sans délai si votre carte ou les renseignements liés à votre NIP ont été perdus, volés, égarés ou si vous pensez qu'une autre personne pourrait utiliser votre carte, votre numéro de compte ou votre NIP en composant l'un des numéros suivants :

Au Canada ou aux États-Unis :

1 888 925-6218

Ailleurs (appel à frais virés) :

1 647 788-2929

16.2. Vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées effectuées après que vous nous aurez prévenus que votre carte, les renseignements relatifs à votre compte ou les renseignements personnels d'authentification qui y sont liés (y compris votre NIP) ont été perdus, volés, ont fait l'objet d'un usage abusif ou ont été égarés.

16.3. Selon la politique Responsabilité zéro de Mastercard, vous ne serez pas responsable des achats non autorisés effectués avec votre carte si les conditions suivantes sont remplies:

- vous n'avez pas contribué à l'utilisation non autorisée de la carte, vous n'y avez participé d'aucune façon que ce soit et vous n'en avez pas tiré profit;
- votre compte est en règle;
- vous avez fait preuve de prudence raisonnable pour protéger votre carte et votre NIP; et
- vous n'avez pas signalé au moins deux incidents non autorisés à l'égard de votre carte au cours des 12 mois précédents.

16.4. Votre responsabilité maximale pour les frais non autorisés sur votre carte sera de 50 \$, à moins qu'il ne soit prouvé que vous avez commis une négligence grave ou, au Québec, une faute lourde quant à la protection de votre carte, des renseignements relatifs à votre compte ou des renseignements personnels d'authentification qui y sont liés (y compris votre NIP).

17. Comment nous communiquons avec vous

17.1. Nous n'enversons les relevés et les autres avis qui ont trait à la présente convention qu'au titulaire principal de la carte, et toute communication à ce dernier est réputée être une communication suffisante pour tous les autres titulaires de carte.

17.2. Sauf si le titulaire principal de la carte accepte de recevoir les relevés et les autres avis par courriel ou sous une autre forme électronique, les relevés et les avis trans- mis aux termes des présentes seront expédiés par courrier ordinaire à l'adresse du titulaire principal de la carte paraissant dans nos registres et ils seront réputés avoir été reçus le cinquième jour suivant la mise à la poste, saufs'il y a une grève postale ou une autre interruption de la distribution postale. Dans ce cas, vous devez communiquer avec nous mensuellement pendant cette grève ou autre interruption pour obtenir les renseignements sur le relevé et vous devez néanmoins effectuer tous les paiements à échéance conformément à la présente convention.

17.3. Si vous avez accepté de recevoir les relevés et les avis par courriel ou sous une autre forme électronique, vous serez réputés les avoir reçus le jour de leur envoi. Vous devez nous faire part de tout changement d'adresse ou de coordonnées sans délai. Si vous recevez les relevés par courriel, vous devez nous signaler tout changement

d'adresse électronique dans les meilleurs délais.

18. Renouvellement de carte et cartes de remplacement

Vous nous autorisez à vous expédier une nouvelle carte ou une carte de remplacement avant l'expiration de votre carte actuelle. De même, vous reconnaissez que nous pouvons, à l'occasion et à notre gré, vous envoyer une carte de remplacement qui est régie par des modalités et des conditions qui diffèrent de celles énoncées dans la présente convention. Vous devez détruire les cartes expirées ou que nous avons remplacées en découpant la bande magnétique et, si la carte est dotée d'une puce, en découpant aussi la puce.

19. Nos droits en cas d'un manquement de votre part

19.1. Si vous omettez de faire un paiement à échéance ou si vous ne vous conformez pas par ailleurs aux autres obligations de la présente convention, nous pouvons, à notre gré, déclarer que vous commettez un manquement à cette convention. Nous pouvons aussi déclarer, à notre gré, que vous commettez un manquement aux présentes si une déclaration que vous avez faite relativement à votre compte était fausse ou trompeuse, si vous commettez un manquement à une autre entente conclue avec nous ou un membre de notre groupe, si une procédure de faillite ou d'autres procédures de la part de créanciers est imminente ou est intentée contre vous ou si nous avons raison de croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer des paiements ou que vous ne pourrez par ailleurs pas vous conformer à la présente Convention.

19.2. Si vous commettez un manquement à la présente convention, le solde sera échu et exigible sur demande de notre part. Nous pouvons, à notre gré, exiger ou permettre que vous nous versiez des montants inférieurs au montant intégral que vous nous devez sans limiter notre droit de réclamer le solde intégral.

19.3. Pour les résidents du Québec seulement : clauses requises en vertu de la Loi de protection du consommateur.

Clause de déchéance du bénéfice du terme

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte. Dans les 30 jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut :

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

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) de même que l'article 69 du Règlement général adopté en vertu de cette Loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

19.4. Vous serez aussi responsable de tous les frais que nous et nos mandataires engagerons pour percevoir ou tenter de percevoir les sommes qui nous sont dues aux termes de la présente convention, y compris les frais d'avocat sur la base d'une indemnisation intégrale facturés par nos conseillers juridiques internes et externes.

20. Modification de la présente convention

20.1. Pour les résidents du reste du Canada (sauf au Québec) : nous pouvons modifier la présente convention, notamment les renseignements énoncés dans la déclaration, et vous transmettre un avis après chaque modification, sauf si la loi exige un préavis.

20.2. Pour les résidents du Québec seulement : nous pouvons apporter des modifications à la présente convention, y compris des modifications aux informations divulguées dans la Déclaration, en vous donnant un préavis écrit de 30 jours des modifications précises. À l'exception des modifications apportées aux taux d'intérêt annuels, vous pouvez refuser les modifications indiquées ou fermer votre compte en nous envoyant un avis dans les 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur des modifications.

21. Lois applicables

21.1. La présente convention sera interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois applicables de votre province ou territoire de résidence (ou aux lois applicables de l'Ontario si vous demeurez à l'extérieur du Canada). En cas de différend, vous convenez que les tribunaux de votre province ou territoire de résidence (ou les lois applicables de l'Ontario si vous résidez à l'extérieur du Canada) auront compétence exclusive quant à tout différend se rapportant à votre carte, à votre compte ou à la présente convention.

22. Limites de notre responsabilité

22.1. Nous ne serons pas responsables envers vous des dommages (y compris les dommages spéciaux, indirects et consécutifs) qui pourraient survenir en raison de votre incapacité d'accès ou du refus du commerçant d'honorer ou d'accepter votre carte, votre chèque de dépannage ou votre compte, de l'annulation ou du remplacement des avantages ou des réductions de la carte par un fournisseur.

- 22.2. Nous pouvons recourir à des membres de notre groupe et à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada pour traiter les demandes, les renseignements et les transactions qui ont trait aux comptes de carte de crédit. Si un membre de notre groupe et/ou un fournisseur de services ne peuvent ou ne veulent pas traiter une transaction se rapportant à votre compte parce qu'ils pourraient s'exposer à des risques sur le plan juridique et/ou de leur réputation ou qu'ils pourraient violer des lois, des règlements, des règles ou des politiques internes les régissant s'ils réalisaient la transaction, nous pourrions être incapables de réaliser la transaction. Dans ce cas, nous ne serons pas responsables, pas plus que les membres de notre groupe ou les fournisseurs de services, à l'égard de la transaction non complétée.

23. Assignment

Nous pouvons assigner, transférer ou vendre nos droits, nos prestations ou nos obligations issus des présentes à un tiers et vous y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si nous le faisons ou envisageons de le faire, vous convenez que nous pouvons communiquer les renseignements vous concernant et concernant votre compte à ce tiers ou à une partie liée. Vous ne pouvez pas assigner vos droits ou vos obligations dans le cadre de cette convention.

24. Dissociabilité

Si une disposition de cette convention est non exécutoire, cela n'invalidera pas notre capacité à appliquer le reste des dispositions de la présente convention.

25. Fermeture de votre compte / résiliation de la présente convention

- 25.1. Nous pouvons à tout moment, avec ou sans motif et sans préavis, suspendre ou résilier la présente convention, annuler votre carte ou réduire votre limite de crédit avec prise d'effet immédiate. Si une telle situation se produit, vous devez acquitter toutes les sommes dues sur votre compte, cessez d'utiliser votre carte et nous la retourner. Nous pouvons déduire les sommes dues sur votre compte d'un autre compte que vous avez avec nous et les affecter au règlement des sommes dues sur votre compte, sans préavis.
- 25.2. Vous pouvez résilier la présente convention en communiquant avec nous pour nous demander de fermer votre compte. Nous pouvons vous demander de nous transmettre un avis écrit en ce sens.
- 25.3. Même si la présente convention est résiliée, à notre demande ou à la vôtre, vous continuerez d'être responsable du solde de votre compte. Vos obligations dans le cadre de cette convention se poursuivent jusqu'à ce que toutes les sommes que vous nous devez aient été acquittées en entier.

26. Pour les nouveaux résidents ou résidents existants du Québec

Des éléments du présent contrat de titulaire de carte s'appliquent différemment aux résidents du Québec, tel qu'indiqué dans l'entente. Si vous déménagez ou quittez la province de Québec, ces éléments auront une incidence sur votre relation avec La Banque Duo du Canada, par exemple, mais sans s'y limiter, les frais applicables à votre compte, le calcul de votre paiement minimum exigible et votre responsabilité en ce qui concerne les transactions non autorisées.

27. Cueillette, utilisation et communication de vos renseignements personnels

- 27.1. Vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la façon énoncée dans les paragraphes ci-dessous et en conformité avec notre politique de confidentialité de La Banque Duo du Canada.
- 27.2. Vous consentez à ce que nous recueillions et utilisions les renseignements personnels que vous nous fournissez et à ce que nous utilisions et échangeons vos renseignements de crédit et autres renseignements financiers à l'occasion avec des membres de notre groupe, des fournisseurs de services, des agences d'évaluation du crédit et des entreprises et des institutions financières avec lesquelles vous avez entretenu ou pouvez entretenir une relation financière et d'autres références que vous nous avez fournies pour obtenir un rapport sur le crédit ou des antécédents financiers connexes, vérifier votre solvabilité actuelle et continue de même que d'autres renseignements que vous nous avez communiqués et pour fournir des renseignements de solvabilité à des créanciers et des agences d'évaluation du crédit éventuels. Votre numéro d'assurance sociale, votre date de naissance ou un autre identifiant, s'ils sont recueillis, peuvent être utilisés pour vérifier votre identité, notamment la concordance des évaluations de crédit.
- 27.3. Vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels, y compris des renseignements que nous obtenons des sources susmentionnées, de membres de notre groupe d'assureurs et de fournisseurs de services, à ce que nous leur communiquions ces renseignements personnels et à ce que nous les utilisions pour :
- traiter votre demande pour un compte, produit ou service;
 - déterminer vos intérêts en continu et votre admissibilité pour des produits et des services

- fournir les produits et les services que vous demandez;
 - administrer, gérer et tenir votre compte;
 - collecter les soldes que vous nous devez;
 - faire des sondages et autres recherches de marché;
 - proposer ou administrer des offres de concours;
 - satisfaire aux exigences juridiques, réglementaires, de sécurité et de traitement; et
 - comme les lois, notamment les lois étrangères régissant les membres de notre groupe, nos assureurs et nos fournisseurs de services, le permettent ou l'exigent par ailleurs.
- 27.4. Vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels à Walmart, nos affiliés ou des renseignements personnels obtenus de nos affiliés, incluant l'information obtenue par le biais de votre carte dans les magasins de détail et sur les canaux de détail en ligne, tels que les types de produits et de services que vous achetez et à quelle fréquence et dans quelles circonstances vous faites ces achats, et l'information sur votre historique de navigation soit automatiquement recueillie quand vous visitez les sites Web de Walmart, tels que par le biais de témoins. Ces renseignements personnels sont utilisés par nous et par nos sociétés affiliées pour comprendre les types de produits et de services que vous avez tendance à acheter chez Walmart et ceux que vous seriez peut-être intéressés à acheter, pour vous fournir des informations promotionnelles sur les produits et les services que nous offrons ou que nos sociétés affiliées offrent, pour évaluer votre solvabilité et votre admissibilité ou affinité avec les produits ou les services que nous offrons (seul ou en conjonction avec nos sociétés affiliées et nos partenaires marketing) et pour améliorer nos stratégies d'affaires et d'exploitation.
- 27.5. Vous consentez à la communication de vos renseignements personnels à des parties qui sont liées au financement actuel ou envisagé, à la couverture par une assurance, à la vente, à la titrisation, à la cession ou à toute autre disposition envisagée ou réels de la totalité ou d'une partie de notre entreprise ou de nos actifs (y compris votre compte et toute convention qui s'y rattache) pour établir s'il y a lieu de procéder à cette transaction ou de maintenir cette relation commerciale, satisfaire aux exigences de communication ou de vérification auxquelles ces parties sont assujetties et à leur utilisation et communication, par ces parties, pour sensiblement les mêmes fins que celles énoncées aux présentes.
- 27.6. Nous pouvons recourir à des membres de notre groupe et des fournisseurs de services situés dans des territoires étrangers, y compris aux États-Unis, pour recueillir, utiliser, entreposer ou traiter des renseignements personnels pour notre compte, et vos renseignements personnels peuvent être transférés à ces entités et traités à l'extérieur du Canada. Bien que nous mettions en œuvre des mesures pour offrir une protection comparable des renseignements personnels lorsque ceux-ci sont transférés à l'étranger, vos renseignements personnels peuvent être assujettis à des exigences juridiques dans des territoires étrangers applicables aux membres de notre groupe et aux fournisseurs de services, notamment l'exigence juridique de communiquer des renseignements aux autorités gouvernementales dans ces territoires, et les mesures de protection en matière de respect de la vie privée applicables à vos renseignements personnels peuvent ne pas être les mêmes que celles applicables au Canada.
- 27.7. Nous pouvons aussi utiliser ou communiquer vos renseignements personnels, y compris des renseignements concernant les transactions dans votre compte et des renseignements détaillés sur vos paiements et vos achats, pour établir si vous êtes admissible à des produits ou des services que nous offrons ou qui y sont offerts par Walmart ou des tiers choisis, et si ces produits ou services vous conviennent, et vous fournir des renseignements sur ces produits ou ces services. Si vous ne voulez pas que nous utilisions ou communiquions vos renseignements personnels à cette fin, veuillez communiquer avec nous au 1-888-331-6133 ou écrivez-nous à l'adresse suivante : P.O. Box 217 Orangeville, ON, L9W 2Z6.
- 27.8. Les employés, mandataires, assureurs et fournisseurs de services qui doivent avoir accès à vos renseignements personnels pour s'acquitter de leurs tâches auront accès à votre dossier, qui sera conservé sous forme électronique dans nos bureaux ou dans les bureaux de nos fournisseurs de services et sera accessible à partir de nos bureaux. Si vous voulez avoir accès à vos renseignements personnels en notre possession ou voulez les corriger, vous pouvez communiquer avec nous au numéro ou à l'adresse susmentionnés. Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels tant que cela est nécessaire aux fins décrites ci-dessus et même après que notre relation avec vous a pris fin.
- 27.9. Vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la façon indiquée ci-dessus et comme indiqué dans notre Politique de confidentialité que vous pouvez obtenir en composant le numéro sus-mentionné ou au walmartfinanciere.ca. Si vous avez des questions au sujet de notre politique de confidentialité, vous pouvez nous écrire à : Récompenses Walmart Mastercard, Attention: Privacy Officer, P.O. Box 217 Orangeville, ON, L9W 2Z6.

28. Pour nous joindre

Si vous avez des questions sur votre compte, vous pouvez nous appeler au numéro sans frais **1-888-331-6133**. Vous pouvez également nous écrire à P.O. Box 217 Orangeville, ON, L9W 2Z6.

29. Dépôt et règlement de plaintes

En vigueur avant le 30 juin 2022 :

Vous êtes un client précieux. C'est pourquoi nous avons élaboré un processus de plainte qui nous aidera à régler rapidement et efficacement toute plainte que vous pourriez avoir. Le texte qui suit présente les mesures que nous vous encourageons à prendre lorsque vous souhaitez formuler une plainte.

Étape 1 : Service à la clientèle

Les représentants du Centre de service à la clientèle peuvent souvent résoudre le problème. Vous pouvez communiquer avec l'un de nos représentants du service à la clientèle par téléphone ou par courriel. Il sera plus facile de résoudre le problème lors d'un appel téléphonique si vous avez tous les documents pertinents à portée de main. Veuillez noter le nom de votre interlocuteur à des fins de référence si vous souhaitez faire un suivi de la discussion.

Par téléphone : **1 888 331-6133**

Par la poste : Récompenses Walmart Mastercard
P.O. Box 217
Orangeville, ON L9W 2Z6

Si vous nous écrivez, veuillez préciser :

- la nature de votre plainte et les détails pertinents
- l'identité de l'interlocuteur avec qui vous avez déjà parlé, s'il y a lieu, et
- les coordonnées où nous pouvons vous joindre.

Nous enquêterons sur votre plainte et communiquerons avec vous dans les meilleurs délais pour obtenir plus de renseignements. Nous nous efforcerons de régler le problème à votre satisfaction.

Étape 2 : Gestion du Centre du service à la clientèle

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par l'un de nos représentants, vous pouvez demander que votre dossier soit acheminé à l'un de nos superviseurs du Centre de service à la clientèle. Vous avez le droit de saisir l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si votre plainte n'est pas réglée dans un délai de 90 jours suivant cette étape. (Consultez l'étape 4)

Étape 3 : Communiquer avec l'ombudsman de La Récompenses Walmart Mastercard

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le Centre de service à la clientèle a réglé votre plainte, vous pouvez la déposer par écrit auprès de notre ombudsman. L'ombudsman se livrera à un examen impartial des plaintes non réglées des clients. L'ombudsman rend compte directement au chef de la direction.

Par la poste : Récompenses Walmart Mastercard
Attn: Ombudsman
33 Yonge Street, Suite 810
Toronto, Ontario M5E 1G4

Par courriel : OmbudsmanComplaints@Duobank.ca

Nous vous fournirons notre proposition de résolution ou une lettre indiquant quand nous serons en mesure de vous proposer une résolution. De plus, si après avoir observé les étapes 1 à 3, la plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez acheminer votre plainte à un niveau supérieur. (consultez l'étape 4)

Étape 4 : Agences externes

Il y a des agences indépendantes qui sont chargées de surveiller les institutions financières au Canada ou d'aider les consommateurs et les institutions financières à résoudre les problèmes qui ont trait aux consommateurs. Ces organismes travaillent indépendamment de La Banque Duo du Canada et, selon la nature de votre plainte, vous pouvez communiquer avec eux si vous n'acceptez pas la solution que nous vous proposons.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un organisme indépendant qui donne suite aux plaintes des consommateurs au sujet de l'industrie des services financiers. L'OSBI est impartial et offre ses services gratuitement aux consommateurs. Vous pouvez saisir l'OSBI d'une plainte si celle-ci n'est pas réglée 90 jours après être passé à l'étape 3 ci-dessus ou si vous n'êtes pas satisfait du règlement que nous vous proposons.

Voici les coordonnées de l'OSBI :

Par téléphone : **1 888 451-4519**

Partélétype : **1 855 TTY-OSBI (1 855 889-6274)**

Par télécopieur : **1 888 422-2865**

Par courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : <http://www.obsi.ca/en/make-a-complaint>

Par la poste : Ombudsman for Banking Services and Investments
20 Queen Street West, Suite 2400
P.O. Box 8

Toronto, ON M5H 3R3

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC est une institution de réglementation fédérale qui a pour mandat d'informer les consommateurs de services financiers, de veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et aux règles fédérales relatives à la protection des consommateurs et de surveiller la conformité des institutions financières aux codes de conduite volontaires et à leurs propres engagements publics. L'ACFC détermine la nature de la plainte et, lorsqu'il y a manquement à la loi, elle prend les mesures nécessaires pour que l'institution financière se conforme aux lois. L'ACFC ne peut pas faire en sorte que vous soyez dédommagé (sous forme de compensation ou d'indemnité monétaire). Son mandat consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Voici les coordonnées de l'ACFC :

Par téléphone : **1 866 461-3222 (anglais)**

1 866 461-2232 (français)

Par télécopieur : **1 866 814-2224**

Site Web: <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

Par la poste: Agence de la consommation en matière financière du Canada
427 Laurier Avenue West, 6th Floor
Ottawa, ON K1R 1B9

En vigueur le 30 juin 2022 :

Vous êtes un client précieux. Nous vous encourageons à suivre les étapes indiquées ci-dessous qui nous aiderons à régler rapidement et efficacement votre plainte.

En premier lieu, vous pouvez communiquer avec l'un de nos représentants du Centre du service à la clientèle en appelant le 1 888-331-6133 ou en écrivant à Récompenses Walmart Mastercard à P.O. Box 217, Orangeville, Ontario L9W 2Z6.

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé, vous pouvez dans un deuxième temps, demander à un représentant du Centre du service à la clientèle que votre plainte soit acheminée à l'un de nos superviseurs ou directeurs. Votre plainte sera automatiquement acheminée à un superviseur ou un directeur si celle-ci n'est pas réglée dans un délai de 14 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le Centre du service à la clientèle a réglé votre plainte, vous pouvez dans un troisième temps l'acheminer par écrit auprès du commissaire aux plaintes de la Banque Duo à 33 Yonge Street, Suite 810, Toronto, Ontario M5E 1G4.

En quatrième lieu, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) qui est un organisme indépendant et qui donnera suite à votre plainte si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par le commissaire aux plaintes ou si celle-ci n'est pas réglée dans les 56 jours après avoir déposé votre plainte. Vous pouvez joindre l'OSBI par téléphone au 1 888 451-4519 ou par courriel à ombudsman@obsi.ca

De plus, il y a des agences indépendantes qui sont chargées de surveiller les institutions financières au Canada. Si vous avez une plainte portant sur la réglementation ou un engagement public ou un code de conduite volontaire, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada par écrit au 427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa, Ontario K1R 1B9; www.fcac-acfc.gc.ca ou au téléphonant au 1 866 461-3222 (en anglais) ou 1 866 461-2232 (en français).

30. Pour les résidents du Québec seulement : clauses requises en vertu de la Loi de protection du consommateur (LPC)

Ces dispositions ne s'appliquent que si le titulaire de carte est un consommateur au sens de la LPC.

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

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

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de

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

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

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

- (3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

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

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

- (4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de 50\$. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

- (5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

- (6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les 21 jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

- (7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les 60 jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.

- (8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103.1, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

^{MD/MC} Mastercard et World Mastercard sont des marques déposées, la conception des cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. La carte de Récompenses Walmart Mastercard^{MD} et la carte de Récompenses Walmart World Mastercard^{MD} sont émises par la Banque Duo du Canada. Toutes les marques de commerce de Walmart sont la propriété de Walmart Apollo, LLC et sont utilisées avec permission par la Banque Duo du Canada.