



Convention régissant l'utilisation de la carte prépayée RBC Banque Royale

PORTÉE DE LA PRÉSENTE CONVENTION

La présente convention, notamment la section « Renseignements importants sur l'utilisation de votre carte », établit les conditions d'utilisation d'une carte prépayée Visa® émise par la Banque Royale du Canada (la « **carte** »). Elle remplace toutes les conventions antérieures régissant l'utilisation de la carte prépayée RBC Banque Royale®. Le mot « **acheteur** » employé dans la présente convention fait référence à la personne qui a acheté la carte ou à toute autre personne qui reçoit la carte mais qui ne signe pas, n'enregistre pas ou n'utilise pas celle-ci. Les mots « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » employés dans la présente convention font référence à la personne qui signe, enregistre ou utilise la carte, notamment la personne qui a acheté la carte si elle signe, enregistre ou utilise celle-ci. Les mots « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » employés dans la présente convention font référence à la Banque Royale du Canada.

La présente convention explique vos droits et vos obligations. En signant, en enregistrant ou en utilisant une carte, vous attestez avoir reçu et lu la présente convention et accepter toutes les modalités qu'elle expose.

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR

Acheteur tenu de remettre la convention

Le seul droit accordé à l'acheteur de la présente carte consiste à remettre la carte à une autre personne. La carte doit être remise accompagnée de la présente convention, même si elle a été retirée de son emballage original.

Autres droits et obligations de l'acheteur

Des frais de 3,95 \$ sont facturés lorsque la carte est initialement achetée auprès de nous. L'acheteur n'a pas le droit de présenter des réclamations contre nous, ni d'exiger un remboursement ou l'annulation de la carte. Nous sommes tenus par la loi de recueillir des renseignements personnels sur l'acheteur aux fins de l'identification des clients et de la tenue des dossiers. Apprenez-en davantage sur nos politiques de protection des renseignements personnels à l'adresse www.rbc.com/rensperssecurite/ca/.

DROITS ET OBLIGATIONS DU DESTINATAIRE

Utiliser votre carte

La carte, le solde de la carte et les autres écritures liées à celle-ci :

- ne sont pas remboursables, et vous ne pouvez pas les annuler ;
- ne constituent pas un dépôt auprès de nous et n'ont aucun rapport avec un compte bancaire sous notre gestion ;
- ne constituent pas une preuve d'endettement ou d'engagement de notre part à votre égard, sauf pour ce qui est de notre obligation d'honorer les opérations effectuées au moyen de la carte conformément à la présente convention ; vous n'avez droit à aucun intérêt sur les soldes de la carte ; et
- ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

Cette carte ne peut être utilisée et gérée que par la personne l'ayant signée. La carte n'est pas transférable une fois qu'elle est signée. Ne signez pas la carte si vous prévoyez l'offrir en cadeau à quelqu'un d'autre.

Vous pouvez utiliser votre carte et le numéro de votre carte à toutes les fins permises, notamment pour payer des biens et des services, qu'il s'agisse d'un achat en personne, par téléphone, par Internet ou par commande postale. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte pour des opérations avec remise en argent où un commerçant vous impute un montant supérieur au prix des biens ou des services achetés. La carte ne peut pas servir au retrait de fonds à un Guichet automatique bancaire (GAB) ni à la réception d'autres types de retraits en espèces dans une institution financière.

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou le numéro de votre carte à des fins illégales, inappropriées ou illicites. En outre, nous nous réservons le droit de prévenir l'utilisation de votre carte ou du numéro de votre carte dans le cas de certains types d'opérations que nous avons préétablis, notamment les jeux de hasard sur Internet.

Protection contre l'utilisation non autorisée

Si quelqu'un se sert de votre carte ou du numéro de votre carte pour effectuer un achat ou obtenir d'autres avantages, vous serez tenu entièrement responsable de tous les montants portés à votre carte sauf en cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée. Vous ne serez pas tenu responsable des montants portés à votre carte à la suite d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée, à condition : i) que vous soyez en mesure de démontrer, à notre satisfaction raisonnable, que vous avez pris des mesures raisonnables en vue de protéger votre carte contre la perte ou le vol ; ii) que vous collaboriez entièrement dans le cadre de notre enquête ; et iii) que vous n'ayez pas contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte ou du numéro de votre carte. Traitez cette carte comme s'il s'agissait d'argent comptant et prévenez-nous immédiatement en cas de perte ou de vol de votre carte ou dans toute éventualité où une autre personne aurait appris le numéro de votre carte. Nous entendons par « utilisation non autorisée » l'utilisation par une autre personne que vous qui n'a pas un droit d'utilisation réel, implicite ou apparent et de qui vous ne tirez aucun avantage.

Problèmes à l'égard d'un achat

Si vous avez des problèmes à l'égard d'un achat effectué au moyen de votre carte ou du numéro de votre carte, vous devez les régler directement avec le magasin ou le commerçant. Il se peut que, dans certaines circonstances, nous soyons en mesure de vous aider à résoudre les problèmes associés à des opérations litigieuses ou refusées.

Restrictions quant à notre responsabilité

Nous faisons tout notre possible pour que votre carte et le numéro de votre carte soient acceptés lorsque vous les présentez. Nous nous dégageons néanmoins de toute responsabilité à votre égard en cas de dommages subis (notamment les dommages particuliers ou indirects) si, pour quelque motif que ce soit, votre carte ou le numéro de votre carte ne sont pas acceptés ou que vous êtes incapable d'accéder à votre solde ou à l'information relative à votre carte.

Modification ou annulation de la présente convention

Nous pouvons modifier la présente convention à tout moment. Le cas échéant, nous vous aviserons au moins 30 jours à l'avance en l'indiquant en ligne sur www.soldedecarterbc.com ou, à notre discrétion, en vous envoyant un avis (écrit ou électronique). Si une opération est effectuée au moyen de votre carte ou du numéro de votre carte après que nous avons apporté des modifications à la présente convention, nous considérerons que vous les avez acceptées.

Nous pouvons annuler la présente convention à tout moment, sans vous en aviser à l'avance, si nous avons des motifs raisonnables de croire : i) que votre carte ou le numéro de votre carte est utilisé ou est susceptible d'être utilisé de façon abusive ; ou ii) que vous ne respectez pas la présente convention. Dans tous les autres cas, nous vous aviserons au moins 30 jours à l'avance en l'indiquant en ligne sur www.soldedecarterbc.com ou, à notre discrétion, en vous envoyant un avis écrit ou électronique, et vous pourrez recevoir le solde de votre carte en communiquant avec nous. La présente convention prendra également fin dès que le solde de votre carte s'établira à zéro.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous souhaitez déposer une plainte portant sur une violation éventuelle des lois fédérales sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec nous ou vous pouvez communiquer par écrit avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'adresse suivante : 6th Floor, Enterprise Building, 427 Laurier Avenue West, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez communiquer avec eux au 1 866 461-2232 (français) ou au 1 866 461-3222 (anglais) ou sur leur site Web à l'adresse www.fcac-acfc.gc.ca.

Interprétation et application de la présente convention

La présente convention sera interprétée conformément aux lois applicables de votre province ou de votre territoire de résidence (ou aux lois applicables de l'Ontario, si vous résidez à l'extérieur du Canada) et aux lois applicables du Canada. Dans l'éventualité d'un litige, vous reconnaissez la compétence des tribunaux de votre province ou de votre territoire de résidence à l'égard du litige, et vous acceptez d'être lié par le jugement rendu par ce tribunal.

Protection de vos renseignements personnels

Collecte de vos renseignements personnels

Nous pouvons, de temps à autre, recueillir des renseignements financiers ou d'autres renseignements à votre sujet, comme : a) des renseignements permettant d'établir votre identité (nom, adresse, numéro de téléphone, etc.) et vos antécédents personnels ; b) des renseignements relatifs aux opérations découlant de votre relation avec nous ; c) des renseignements que vous fournissez en achetant nos produits et nos services ; et d) des renseignements servant à la fourniture de produits ou à la prestation de services. Nous pouvons recueillir et confirmer ces renseignements tout au long de notre relation. Nous pouvons obtenir ces renseignements de diverses sources, dont vous et d'autres sources, dans la mesure où cela est nécessaire pour la fourniture de nos produits et la prestation de nos services.

Utilisation de vos renseignements personnels

Ces renseignements peuvent être utilisés de temps à autre aux fins suivantes, en lien avec votre carte : a) pour vérifier votre identité et vos antécédents personnels ; b) pour assurer l'exploitation de votre carte et vous fournir les services que vous pouvez demander ; c) pour vous communiquer des avantages, des caractéristiques et d'autres renseignements ; d) pour exploiter la carte par l'intermédiaire du réseau de paiement ; et e) à d'autres fins exigées ou permises par la loi.

À ces fins, nous pouvons : i) mettre ces renseignements à la disposition de nos employés, nos mandataires et nos prestataires de services, qui sont tenus d'en assurer la confidentialité ; et ii) communiquer ces renseignements à d'autres institutions financières. Si notre prestataire de service est situé à l'extérieur du Canada, il est assujéti aux lois du territoire où il est situé et peut communiquer vos renseignements en conformité avec celles-ci. À votre demande, nous pouvons transmettre ces renseignements à d'autres personnes. Nous pouvons en outre utiliser ces renseignements et les communiquer à nos filiales : i) pour gérer nos risques et nos activités, ainsi que ceux de nos filiales ; et ii) pour répondre aux demandes d'information valables vous concernant en provenance des organismes de réglementation, des agences gouvernementales, des organismes publics ou d'autres entités habilitées à présenter de telles demandes.

Votre droit d'accès à vos renseignements personnels

Vous pouvez, à tout moment, avoir accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, en vérifier l'exactitude et les faire corriger au besoin. Ce droit d'accès peut toutefois être restreint dans la mesure permise ou exigée par la loi. Vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'accès à vos renseignements.

Nos politiques en matière de protection des renseignements personnels

Apprenez-en davantage sur nos politiques en matière de protection des renseignements personnels à l'adresse www.rbc.com/rensperssecurite/ca.

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CONCERNANT L'UTILISATION DE VOTRE CARTE

Lisez cette section attentivement, car elle contient des renseignements importants concernant l'utilisation de votre carte et fait partie de votre convention avec nous lorsque vous signez, enregistrez ou utilisez votre carte.

Pourquoi devrais-je enregistrer ma carte ?

Il est important d'enregistrer votre carte à l'adresse www.soldedecarterbc.com. Vous devez enregistrer votre carte pour nous permettre de la remplacer en cas de perte ou de vol. Cette mesure renforce votre sécurité en empêchant un fraudeur d'enregistrer votre carte et en réduisant ses chances d'accéder à votre solde et aux renseignements sur vos opérations. De plus, certains détaillants ne vous permettront d'effectuer des achats en ligne que si vous avez enregistré votre carte.

Comment et pourquoi devrais-je vérifier le solde de ma carte ?

Le solde initial de votre carte figure sur votre carte ou sur le dossier de bienvenue qui accompagnait votre carte. À chaque utilisation de la carte, le total de l'achat est déduit du solde de la carte. Le solde de la carte est également réduit à chaque imputation des frais présentés ci-après. Vous pouvez vérifier le solde de la carte en ligne, à tout moment, à l'adresse www.soldedecarterbc.com ou en communiquant avec nous. Il est important de connaître le solde de votre carte parce que les commerçants ne peuvent pas le vérifier pour vous.

Vous ne pourrez utiliser votre carte que si le solde de votre carte est suffisant pour couvrir le montant de l'opération. Autrement, l'opération sera refusée dans la plupart des cas. Toutefois, si à la suite d'une défaillance du système ou pour toute autre raison, une opération est acceptée malgré le solde insuffisant de votre carte, vous nous devrez le montant qui dépasse le solde de votre carte. Vous convenez de nous rembourser, sur demande, le montant de l'opération qui a dépassé votre solde disponible.

Comment et pourquoi devrais-je vérifier l'historique de mes opérations ?

Vous pouvez vérifier l'historique de vos opérations à tout moment et en ligne à l'adresse www.soldedecarterbc.com. Vous pourrez également vérifier vos cinq dernières opérations en communiquant avec nous. Il vous incombe de passer en revue l'historique de vos opérations et de vérifier l'ensemble des opérations et des frais imputés. Si vous croyez avoir décelé des erreurs dans l'historique de vos opérations, vous devez communiquer avec nous. Si vous ne communiquez pas avec nous dans les 30 jours suivant la date de l'opération, l'historique des opérations et nos dossiers seront considérés comme exacts, et vous ne pourrez plus présenter de réclamation contre nous relativement aux montants imputés à votre carte.

Quels sont les frais applicables à ma carte ?

Aucuns frais d'utilisation ne sont facturés lorsque des achats sont effectués chez les commerçants. Voici les frais qui s'appliquent à votre carte :

- **Frais de tenue de compte** : Aucuns frais de tenue de compte ne sont facturés pendant les six premiers mois suivant l'achat de votre carte. Par la suite, des frais de 1,50 \$ par mois sont facturés.
- **Frais de carte de remplacement** : Des frais de 15 \$ sont facturés pour remplacer une carte, notamment si elle a été perdue ou volée.
- **Frais d'expiration** : À l'expiration de votre carte, des frais correspondant au solde de votre carte seront facturés. Un montant équivalent au total de tous les frais d'expiration perçus sera donné à un organisme de bienfaisance parrainé par la Banque Royale du Canada, telle que la Fondation olympique canadienne en vue de soutenir l'initiative *À nous le podium*.

Les frais peuvent changer. Le cas échéant, nous vous en aviserons à l'avance, tel que décrit dans la section « Modification de la présente convention ».

Puis-je voyager avec ma carte ? Comment s'effectuent les opérations en devises ?

Le solde de cette carte est en dollars canadiens et nous vous facturerons les opérations en dollars canadiens. Vous pouvez utiliser votre carte lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada. Toutefois, comme certains commerçants ne sont pas familiers avec ces types de cartes, nous vous suggérons d'avoir une autre forme de paiement (carte de crédit, carte de débit, argent comptant ou chèques de voyage) lorsque vous faites des achats. Si vous utilisez votre carte ou le numéro de votre carte à l'extérieur du Canada, ou si vous portez des sommes en devises à votre carte, nous convertirons ces montants en dollars canadiens, à notre taux de change en vigueur au moment où nous portons l'opération à votre carte, soit un taux supérieur de 2,5 % au taux de référence auquel la société émettrice de la carte établit ses taux pour nous. Le taux de change applicable à chaque opération sera indiqué dans l'historique de vos opérations.

Puis-je utiliser ma carte pour des services comme la réservation d'hôtel, la location de voitures ou les restaurants ?

Oui. Toutefois, certains commerçants exigent un blocage temporaire des fonds. Il s'agit d'une pratique courante des commerçants qui acceptent les cartes de crédit ou les cartes prépayées afin de s'assurer que vous avez les fonds nécessaires pour payer le montant final prévu de l'achat. Certains commerçants, comme les hôtels, les agences de location de voiture ou les entreprises de croisière, bloqueront vos fonds jusqu'à la fin de votre voyage. Nous vous suggérons de ne pas utiliser votre carte pour faire des réservations, afin d'éviter que le solde de votre carte soit bloqué, et ce, pendant des semaines ou des mois.

D'autres commerçants, comme les restaurants ou autres entreprises de service qui exigent un pourboire ou un supplément, bloqueront jusqu'à 20 % de plus que le montant des produits ou des services que vous achetez. Ces types de blocage peuvent être maintenus pendant plusieurs jours. Pour ces commerçants, il est important de connaître le solde de votre carte pour que vous sachiez si votre carte dispose de fonds suffisants pour couvrir à la fois le montant de l'opération et du blocage, ou si vous devrez fractionner votre paiement.

Votre carte ne peut pas être utilisée pour payer de l'essence à un poste de « paiement à la pompe », mais elle peut être utilisée pour payer l'essence à l'intérieur de la station-service.

Puis-je faire un paiement fractionné sur ma carte ?

La plupart des commerçants peuvent gérer plusieurs modes de paiement pour un même achat. Si le montant de vos achats est plus élevé que le solde de votre carte, informez à l'avance le caissier que vous utiliserez un deuxième mode de paiement pour payer l'opération, c.-à-d. une partie avec la carte et le reliquat avec une autre forme de paiement (comme une carte de crédit, une carte de débit, de l'argent comptant ou un chèque). Il est important que vous connaissiez le solde disponible sur votre carte, car les commerçants ne peuvent vérifier le solde pour vous et parce que vous devrez les informer du montant que vous désirez payer avec votre carte. Vous pouvez vérifier votre solde en ligne sur www.soldedecarterbc.com ou en communiquant avec nous. Certains commerçants ne vous laisseront pas effectuer un paiement fractionné ou un paiement fractionné au moyen de deux cartes prépayées.

Qu'arrive-t-il si l'on me remet une note de crédit ?

Si un commerçant vous émet une note de crédit ou vous accorde autrement un remboursement, nous augmenterons le solde disponible de votre carte en fonction du montant accordé. Le commerçant peut exiger la carte et le reçu. Si vous effectuez des opérations en devises au moyen de votre carte ou du numéro de votre carte, et que le commerçant vous remet une note de crédit ou un remboursement, le débit et le crédit ne concorderont pas exactement en raison des fluctuations des taux de change et des devises.

Puis-je recharger ma carte ?

Il n'est pas possible de recharger la carte.

Puis-je effectuer des paiements périodiques avec ma carte ?

Comme vous ne pouvez pas recharger votre carte, vous ne pouvez pas effectuer de paiements périodiques avec votre carte. Ces paiements ne seront pas autorisés par le commerçant.

Qu'arrive-t-il en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive de ma carte ?

Vous devez enregistrer votre carte pour que nous puissions la remplacer en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive. Vous devez également nous aviser sans tarder :

- en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive de votre carte ;
- si vous soupçonnez qu'une autre personne se sert de votre carte ou du numéro de votre carte ;
- si vous croyez que votre carte est manquante.

Une fois que vous nous aurez signalé la perte, le vol ou l'utilisation abusive de votre carte, nous serons en mesure d'empêcher l'utilisation de votre carte et du numéro de votre carte. Nous pouvons également bloquer l'utilisation de votre carte et empêcher l'utilisation du numéro de votre carte sans vous en informer si nous soupçonnons qu'ils font l'objet d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse.

Qu'arrive-t-il si ma carte est expirée ou sur le point d'expirer ?

Votre carte expire à la fin du mois indiqué sur celle-ci. Vous ne devez pas utiliser votre carte ou le numéro de votre carte après l'expiration de votre carte. À tout moment précédant la date d'expiration, vous pouvez demander une carte de remplacement assortie d'une nouvelle date d'expiration dans l'une de nos succursales, tant que vous disposez de fonds sur votre carte. Un montant équivalent au total des fonds sur votre carte originale, moins les frais de remplacement, sera versé sur votre nouvelle carte. À l'expiration de votre carte, nous vous facturerons des frais d'expiration. Un montant équivalent au total de tous les frais d'expiration perçus sera donné à un organisme de bienfaisance parrainé par la Banque Royale du Canada, telle que la Fondation olympique canadienne en vue de soutenir l'initiative *À nous le podium*.

Comment puis-je communiquer avec vous ?

Pour obtenir de l'aide ou poser des questions concernant votre carte, veuillez nous appeler sans frais au 1 866 466-8079 au Canada ou aux États-Unis (ailleurs dans le monde, veuillez nous appeler à frais virés au 1 954 377-4480). Si vous souhaitez déposer une plainte, nous suivrons la procédure en place relative au traitement des plaintes et à la résolution des différends. Nous vous fournirons tous les détails pertinents à ce sujet si vous en faites la demande. Nous avons également à votre disposition une brochure intitulée « Comment adresser une plainte », qui explique la marche à suivre. Vous pouvez vous la procurer dans une des succursales RBC Banque Royale.

© Marques déposées de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de la Banque Royale du Canada.

* Marque déposée de Visa International Service Association. Utilisation sous licence.