



# Convention régissant l'utilisation de la carte incitative prépayée rechargeable Visa 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 rechargeable Visa® émise par la Banque Royale du Canada pour les programmes d'encouragement pour entreprise (la « **carte** »). Les mots « **vous** », « **votre** » ou « **vos** » employés dans la présente convention désignent la personne qui active, signe, enregistre ou utilise la carte, notamment la personne qui a acheté la carte si elle active, signe, enregistre ou utilise celle-ci. Les mots « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » employés dans la présente convention désignent la Banque Royale du Canada et l'expression « **administrateur du programme** » désigne l'entreprise qui vous a fourni la carte.

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

## VOS DROITS ET OBLIGATIONS

### 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 ;
- ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

Cette carte n'est pas transférable et ne peut être utilisée et gérée que par la personne dont le nom figure sur la carte.

Vous pourriez devoir activer votre carte avant de pouvoir commencer à l'utiliser. La lettre qui accompagne votre carte contient des directives sur l'activation de la carte. Elle vous indique également comment choisir votre NIP, et si vous pouvez ou non utiliser votre carte à un guichet automatique bancaire (GAB). 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. Si votre carte donne accès au réseau des GAB, vous pourrez l'utiliser pour effectuer des retraits GAB jusqu'à concurrence d'un montant de 500 \$ par jour. Vous ne pouvez l'utiliser pour effectuer d'autres retraits en espèces auprès d'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.

### Numéro d'identification personnel (NIP) et protection contre l'utilisation non autorisée

Il est important de protéger la sécurité de votre carte. Si un NIP est associé à votre carte, vous acceptez de préserver la confidentialité de votre NIP et de le conserver séparément de votre carte en tout temps. Choisissez un NIP difficile à deviner. N'utilisez pas un NIP représentant votre nom, votre date de naissance, vos numéros de téléphone, votre adresse ou votre numéro d'assurance sociale. Personne d'autre que vous n'est autorisé à connaître ou à utiliser votre NIP ou tout autre code de sécurité comme les mots de passe, les codes d'accès et le numéro de la carte pouvant être utilisés ou demandés pour effectuer des opérations sur Internet ou d'autres opérations. Vous devez également assurer la confidentialité de ces codes de sécurité et ne pas les conserver au même endroit que votre carte Visa.

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 et 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 et de protéger votre NIP (si vous en avez un) et tout autre code de sécurité de la manière indiquée dans la présente convention ; ii) que vous collaboriez entièrement dans le cadre de notre enquête ; et iii) que vous n'avez pas volontairement révélé votre NIP (si vous en avez un) ou tout autre code de sécurité, ou que vous n'avez pas autrement contribué à l'utilisation non autorisée de votre carte, de son numéro ou de votre NIP (si vous en avez un). 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.macarteprepayerbc.com](http://www.macarteprepayerbc.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 préavis, 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.macarteprepayerbc.com](http://www.macarteprepayerbc.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 et si nous ne recevons aucune instruction pour recharger votre carte de la part de votre administrateur du programme.

### 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](http://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 mettre ces renseignements à la disposition de nos employés, nos mandataires et nos prestataires de services, qui sont tenus d'en assurer la confidentialité. 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](http://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 activez, signez, enregistrez ou utilisez 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.myrbcprepaid.com](http://www.myrbcprepaid.com) ou en communiquant avec nous au 1 855 228-8885. 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 en ligne, à tout moment, à l'adresse [www.macarteprepayerbc.com](http://www.macarteprepayerbc.com) ou en communiquant avec nous au 1 855 228-8885. 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 d'appel :

– **Frais d'appel traité par le système de réponse vocale interactive (RVI) :** Des frais de 0,50 \$ sont imputés lorsque vous nous appelez et accédez au solde et aux renseignements sur les opérations au moyen du système RVI. Il n'y aura toutefois aucuns frais si vous nous appelez pour activer votre carte ou pour modifier votre NIP (si vous en avez un).

– **Frais d'appel traité par un agent :** Des frais de 2 \$ sont imputés lorsque vous nous appelez et obtenez l'aide d'un agent. Il n'y aura toutefois aucuns frais si vous nous appelez pour signaler une opération contestée, le vol ou la perte de votre carte, ou l'emploi non autorisé de votre carte ou numéro de carte.

■ **Frais de carte de remplacement :** Des frais de 15 \$ sont facturés pour remplacer une carte, notamment si elle a été perdue ou volée. Vous devez enregistrer votre carte pour nous permettre de la remplacer.

■ **Frais d'inactivité :** Des frais mensuels d'inactivité de 1,95 \$ sont facturés après 13 mois d'inactivité consécutifs. Votre carte sera considérée inactive au cours d'un mois lorsqu'aucune opération de débit ou de crédit (à l'exception des frais d'inactivité) n'est imputée à votre carte.

■ **Frais d'expiration :** À l'expiration de votre carte, des frais correspondant au solde inutilisé de votre carte seront imputés si vous n'êtes plus participant au programme incitatif pour entreprise, comme il est établi par l'administrateur du programme.

■ **Frais d'accès aux GAB :** Dans le cas des cartes donnant accès au réseau des GAB, des frais de 2,50 \$ seront facturés pour chaque retrait effectué à un GAB au Canada, y compris un GAB RBC, plus les frais facturés par le prestataire de services GAB pour les retraits effectués à ses guichets. Si le retrait est effectué à l'extérieur du Canada, des frais de 5 \$ seront facturés, en plus des frais facturés par l'autre prestataire de services GAB.

Les frais peuvent changer. Le cas échéant, nous vous en aviserons à l'avance, tel qu'il est 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 étrangères à votre carte, nous convertirons ces montants en dollars canadiens, au plus tard à la date à laquelle nous portons l'opération à votre carte, à un taux de change majoré de 2,5 % comparativement au taux que la Banque Royale du Canada doit payer à la société émettrice de la carte à la date de conversion. Le taux de change applicable à chaque opération sera indiqué dans l'historique de vos opérations.

### 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. 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. Pour un retour de marchandise, traitez directement avec le commerçant.

Dans tous les cas, n'oubliez pas de conserver votre carte et vos reçus d'achat (même une fois le solde épuisé) car ceux-ci peuvent être nécessaires au traitement du retour des articles ou du remboursement.

### Puis-je recharger ma carte ?

Votre carte peut être rechargée uniquement par l'administrateur du programme. Il vous incombe de vous informer auprès de votre administrateur du programme de la fréquence et du montant du réapprovisionnement.

### Puis-je effectuer des paiements périodiques avec ma carte ?

Vous ne pouvez pas effectuer des paiements périodiques avec votre carte. Ces paiements ne seront pas autorisés par le commerçant.

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

Votre carte expire à la fin du mois figurant sur celle-ci. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou le numéro de votre compte après l'expiration de votre carte. Avant l'expiration de votre carte, une carte de remplacement vous sera émise, pourvu que vous soyez encore participant au programme incitatif pour entreprise, tel qu'il est établi par l'administrateur du programme. Si vous n'êtes plus participant au programme, nous vous facturerons des frais d'expiration correspondant au solde inutilisé de la carte à l'expiration de votre carte. Veuillez communiquer avec votre administrateur du programme pour toute question portant sur votre statut dans le programme incitatif pour entreprise.

### Comment puis-je communiquer avec vous ?

Pour obtenir de l'aide ou poser des questions concernant votre carte, veuillez communiquer avec nous sans frais au 1 855 228-8885 au Canada ou aux États-Unis. 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.