

VOTRE CONTRAT DU TITULAIRE DE CARTE MASTERCARD^{MD*} BMO POUR VOYAGE PRÉPAYÉ

Vous trouverez à l'intérieur tout ce que vous devez savoir au sujet des avantages et caractéristiques de votre carte MasterCard BMO pour voyage prépayé.

Votre contrat du titulaire de carte MasterCard BMO

Dans ce contrat, les termes *vous*, *votre* et *vos* se rapportent au titulaire principal et à tout titulaire additionnel. Les termes *nous*, *notre* et *nos* se rapportent à la Banque de Montréal. Les mots auxquels nous avons donné un sens particulier dans ce contrat sont expliqués à l'article 1 ci-après.

Veillez lire attentivement ce contrat et le conserver pour consultation ultérieure. Il remplace tous les autres contrats que nous avons pu vous envoyer jusqu'à présent. Ce contrat ne vous engage à rien si vous nous retournez votre carte et si vous n'avez pas encore activé votre compte. Lorsque vous avez demandé votre carte MasterCard BMO, vous avez accepté les modalités ci-dessous.

1. Au sujet des termes utilisés dans ce contrat

Les termes suivants ont un sens bien précis dans ce contrat. Voici la définition de chacun.

- **achat** une somme d'argent avancée par nous, facturée à votre compte, et correspondant au montant que vous avez payé avec votre carte pour des biens ou des services
- **barème de frais** la liste des frais applicables à votre compte que vous avez reçue avec votre carte ou dans tout avis que nous pouvons vous transmettre
- **carte** une carte MasterCard BMO fournie par nous ou n'importe quelle carte fournie par nous afin de la remplacer ou de la renouveler
- **carte supplémentaire** une carte que nous avons fournie à un titulaire additionnel
- **compte** un compte de carte MasterCard BMO pour voyage prépayé
- **notre taux de change sur les achats** le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où l'opération est inscrite dans votre compte plus le pourcentage précisé dans le barème de frais ou tout autre avis que nous pouvons vous donner
- **notre taux de change sur les remboursements** le taux que nous payons à MasterCard International Inc. le jour où le remboursement est inscrit dans votre compte moins le pourcentage précisé dans le barème de frais ou tout autre avis que nous pouvons vous donner
- **opération** un achat, un retrait, des frais d'intérêts, d'autres frais, un paiement, un rajustement fait au moyen d'un crédit ou d'un débit ou n'importe quel autre montant pouvant être facturé à votre compte
- **opération en quasi-espèces** une opération effectuée pour acheter des biens directement convertibles en argent comptant
- **retrait** une somme d'argent avancée par nous ou par une autre institution financière et qui est facturée à votre compte
- **titulaire additionnel** chacune des personnes auxquelles nous avons fourni, à la demande du titulaire principal, une carte liée au compte du titulaire principal
- **titulaire principal** la personne qui a demandé une carte et au nom de laquelle nous avons ouvert un compte

2. Propriétaire de la carte

Votre carte nous appartient. Vous ne pouvez pas la céder à qui que ce soit. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser votre carte.

3. Utilisation de votre carte

Votre carte est une carte MasterCard prépayée et doit donc avoir un solde créditeur pour que vous puissiez vous en servir. Vous pouvez donner un solde créditeur à votre carte en y transférant un montant d'argent.

Votre carte n'est pas une carte de crédit. Nous acceptons de payer les opérations faites avec votre carte jusqu'à ce que le solde créditeur ait été dépensé. Le montant que vous transférez à votre carte n'est pas conservé dans un compte de dépôt séparé. Il ne vous donne pas droit à un revenu d'intérêts et n'est pas assuré en vertu de la Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada.

Le montant minimal que vous pouvez transférer à votre carte est 100 \$ CA. Le maximum est de 10 000 \$ CA. Le solde créditeur maximal autorisé dans votre compte, ce qui comprend votre carte et toute carte supplémentaire, est de 10 000 \$. Vous ne pouvez pas utiliser de l'argent comptant ou un chèque pour donner un solde créditeur à votre carte.

Vous pouvez utiliser votre carte pour faire un achat dans les établissements qui acceptent les cartes MasterCard. Vous pouvez faire un achat ou un retrait en vous servant de votre carte ou de n'importe quel autre moyen permis par nous. Vous nous autorisez à facturer à votre compte le montant de tous les achats et retraits que vous effectuez.

Vous ne devez pas utiliser votre carte pour faire un retrait dans un commerce. Si vous faites un achat ou retrait en indiquant simplement votre numéro de carte et sans montrer votre carte physique, nous traitons l'opération de la même façon que si vous aviez utilisé votre carte physique et signé un bordereau de vente ou de retrait. Vous ne devez pas autoriser des prélèvements automatiques sur votre carte. Un commerçant peut refuser de fractionner un paiement, c'est-à-dire qu'il peut refuser que vous régliez une partie de l'achat avec la carte et l'autre avec un mode de paiement différent. Nous n'assumons aucune responsabilité dans les cas où un commerçant n'est pas en mesure de traiter une opération.

Vous devez signer votre carte immédiatement après l'avoir reçue. Vous ne devez pas utiliser votre carte avant qu'elle ait été activée ni après la date d'expiration indiquée sur votre carte. S'il reste un montant d'argent sur votre carte à la date d'expiration, ce montant est remboursé au titulaire principal après déduction des frais applicables, comme le précise l'article 15. Vous ne pouvez utiliser votre carte que de la façon permise dans ce contrat.

4. Comment éviter les situations fâcheuses liées à l'utilisation de votre carte

Pour éviter des situations fâcheuses, nous vous recommandons de ne pas utiliser votre carte dans les cas suivants :

- Si des fonds doivent être retenus dans votre compte, par exemple pour la location d'une voiture, la réservation d'une chambre d'hôtel ou le paiement d'essence à la pompe. Vous pouvez toutefois utiliser votre carte pour payer les services au moment de fermer la transaction, par exemple lorsque vous rapportez une voiture louée, quittez l'hôtel ou payez l'essence à la caisse.
- Dans les restaurants et les autres établissements qui peuvent nous demander des autorisations de paiement pour un montant additionnel au montant de votre facture (généralement un pourcentage fixe d'environ 20 %) pour couvrir le pourboire. Pour éviter un refus ou une retenue de fonds si votre solde est faible, vous pouvez demander à l'établissement d'autoriser un montant déterminé au lieu d'un pourcentage. Toutefois, nous ne pouvons pas garantir que l'établissement accepterait de le faire.

5. Autres avantages et services offerts avec la carte

Les modalités qui s'appliquent aux avantages et aux services offerts avec votre carte figurent à ce contrat. Si d'autres avantages ou services sont ajoutés à votre carte, nous vous enverrons des modalités distinctes applicables à ces avantages et services additionnels. Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service offert avec la carte en tout temps, sans vous en informer à l'avance.

Il se peut que vous receviez de l'information sur des biens ou des services offerts par nous ou par certaines autres entreprises, notamment nos sociétés affiliées. Nous sommes responsables seulement des biens et des services que nous offrons.

6. Solde de la carte

Le solde de la carte équivaut au montant d'argent que vous avez transféré à votre carte, moins le total des achats, des retraits, des frais et de toutes les autres sommes portées à votre compte en application de ce contrat.

Nous ne payons pas d'intérêts sur votre solde. Le solde de votre carte baisse chaque fois que vous utilisez votre carte pour faire une opération. Les frais applicables sont également déduits de votre solde (conformément au barème de frais) chaque fois que vous utilisez votre carte.

Le total des opérations faites dans votre compte ne doit pas dépasser votre solde créditeur. Une opération vous sera refusée si son montant et les frais applicables sont supérieurs au solde restant sur votre carte. Si vous essayez de faire une opération qui vous fera dépasser le solde de votre carte, il est entendu :

- qu'en faisant cette opération, vous nous demandez de vous autoriser à dépasser votre solde;

- que nous sommes libres d'autoriser ou de refuser le dépassement de votre solde.

Si nous vous autorisons à dépasser le solde de votre carte, vous convenez que vous êtes responsable du montant excédentaire, peu importe la façon dont il a été dépensé, et que vous devez le rembourser immédiatement, en plus des frais applicables. Pour récupérer le montant excédentaire, nous pouvons le déduire de tout montant que vous transférez à votre carte ou que vous avez dans un autre compte à la Banque de Montréal. Si vous dépassez le solde de votre carte et ne remboursez pas le montant et les frais applicables dans les 30 jours, il est entendu que nous pouvons communiquer des renseignements sur vous et sur votre utilisation de la carte à des agences d'évaluation du crédit.

7. Votre responsabilité en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une carte

Vous devez prendre les précautions raisonnables nécessaires pour éviter que votre carte soit perdue, volée ou utilisée de manière abusive. Vous devez nous informer par téléphone dans les 24 heures lorsque vous constatez le vol, la perte ou l'utilisation abusive de votre carte, ou lorsque vous découvrez ou soupçonnez que quelqu'un d'autre que vous connaît votre NIP.

Vous ne devez jamais permettre à une personne autre qu'un titulaire d'utiliser une carte ou le compte. Si toutefois cela se produit, vous serez responsable de toutes les opérations, et des intérêts, frais et pertes qui en résultent, même si la personne qui a utilisé la carte n'était pas d'âge adulte ou n'avait pas respecté les conditions que vous aviez établies pour son utilisation de la carte ou du compte.

Si quelqu'un utilise votre carte sans votre autorisation, vous n'êtes pas responsable si vous remplissez toutes les conditions suivantes :

- vous n'avez pas contribué intentionnellement à l'utilisation non autorisée;
- vous avez pris les précautions raisonnablement nécessaires pour prévenir le vol, la perte ou l'utilisation abusive de votre carte;
- vous avez gardé votre NIP secret et dans un endroit séparé de votre carte;
- vous nous avez informés dans les 24 heures après vous être rendu compte que votre carte avait été volée, perdue ou utilisée abusivement ou après avoir découvert ou soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait votre NIP;
- votre carte n'a pas été utilisée sans autorisation plus d'une fois dans les 12 mois précédents;
- votre compte est en règle.

Si vous ne respectez pas tous ces critères, vous serez responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée de votre carte ou de votre compte.

Nous examinerons la possibilité de vous rembourser les sommes que vous avez perdues seulement si vous acceptez d'abord de coopérer avec nous et de nous aider à enquêter sur l'utilisation non autorisée que vous nous avez rapportée. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que vous signaliez l'incident à la police.

8. Facturation de nos frais

Vous nous autorisez à facturer à votre compte les frais applicables indiqués dans le barème de frais ou sur tout avis que nous pouvons vous transmettre.

9. Opérations en monnaie étrangère

Si votre carte MasterCard est en dollars canadiens, nous convertissons les opérations effectuées dans une autre monnaie en dollars canadiens. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les achats en vigueur le jour où l'opération est inscrite dans votre compte. Notre taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour où vous avez fait l'opération.

Si votre carte MasterCard est en dollars canadiens et qu'une opération en monnaie étrangère est créditée à votre compte, nous convertissons l'opération en dollars canadiens. Pour cette conversion, nous utilisons notre taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit dans votre compte. Notre taux de change sur les remboursements peut être différent du taux en vigueur le jour où l'opération a été remboursée. La différence entre notre taux de change sur les achats et

notre taux de change sur les remboursements signifie que le montant crédité à votre compte pour le remboursement d'une opération en monnaie étrangère sera généralement moins élevé que le montant facturé à votre compte pour l'opération.

10. Si vous avez un problème avec un commerçant

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pouvez avoir avec un commerçant ou si un commerçant n'accepte pas votre carte. Même si vous avez un problème avec un commerçant, vous demeurez responsable de l'opération. Si vous avez un problème avec un commerçant, vous devez le régler directement avec lui.

11. Si un commerçant vous accorde un remboursement

Si un commerçant vous accorde un remboursement et que nous recevons une note de crédit du commerçant :

- nous créditions le montant à votre compte le jour même où nous recevons la note de crédit;
- le montant du remboursement n'est disponible que lorsque nous l'avons crédité à votre compte.

12. Renseignements sur les opérations

Vous pouvez voir le relevé des activités de votre compte de carte dans le site Internet bmo.com/mastercardprepaye.

Vous pouvez également vous renseigner sur vos opérations en appelant le Service à la clientèle ou par tout autre moyen offert par nous. Nous vous envoyons des relevés imprimés seulement si vous nous le demandez et si vous payez les frais applicables.

Si vous remarquez une erreur ou une omission concernant une opération, vous devez nous en informer par écrit, au plus tard 30 jours après la date de l'opération. Si vous ne nous signalez pas cette erreur ou omission, vous reconnaissez que nos données sont exactes, sauf s'il s'agit d'un montant que nous avons incorrectement inscrit à votre compte, auquel cas nous pouvons le renverser en tout temps.

13. Votre numéro d'identification personnel (NIP)

Vous devez maintenir la confidentialité de votre NIP et vous devez le conserver dans un autre endroit que votre carte. Vous ne devez pas sélectionner un NIP facilement devinable, comme un NIP qui s'inspire de votre nom, de votre date de naissance, de vos numéros de téléphone, de votre adresse ou de votre numéro d'assurance sociale. Le NIP utilisé avec votre carte doit être différent de vos autres NIP.

14. Services mondiaux en cas d'urgence

Si vous perdez votre carte ou si celle-ci est volée et si nous vous remettons une carte de remplacement d'urgence ou une avance d'argent d'urgence, vous devez savoir que cette avance d'argent sera traitée comme une avance de fonds et que les opérations faites avec la carte de remplacement d'urgence seront traitées comme les opérations faites avec votre carte. Il se peut que nous ne puissions pas vous fournir de carte de remplacement d'urgence ou d'avance d'argent d'urgence. Il se peut également que certains commerçants refusent votre carte de remplacement d'urgence, et que la carte de remplacement ne donne pas droit aux mêmes avantages et services que votre carte.

15. Expiration de la carte et remboursement du solde

Votre carte est valide pendant trois ans, à partir du jour où vous ouvrez votre compte.

Nous vous informons de l'expiration de votre carte environ 60 jours à l'avance, mais ne renouvelons pas votre carte automatiquement.

À l'expiration de votre carte, vous pouvez en acheter une autre en appelant notre Service à la clientèle. S'il reste un montant d'argent sur votre carte à la date d'expiration, ce montant est remboursé au titulaire principal, après déduction des frais applicables, soit par chèque soit par virement électronique de fonds dans le compte bancaire ou le compte de carte de crédit canadien de votre choix.

16. Annulation de votre carte

Nous pouvons faire les choses suivantes sans vous en informer à l'avance :

- annuler une ou des cartes liées à votre compte;

- annuler les droits et privilèges liés à votre carte et à votre compte;
- exiger que vous nous remettiez immédiatement toutes vos cartes;
- fermer votre compte, s'il est inactif.

Si nous annulons votre carte, nous retirons vos droits et privilèges ou fermons votre compte :

- nous pouvons saisir vos cartes;
- vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou votre compte;
- vous devez détruire votre carte;
- vous devez rembourser immédiatement tout montant dépassant le solde créditeur de votre carte, ainsi que les frais applicables. Si vous ne payez pas le montant excédentaire et les frais applicables, nous pourrions utiliser les fonds que vous avez en dépôt auprès de nous ou de n'importe laquelle de nos sociétés affiliées pour réduire le montant excédentaire et les frais applicables.
- S'il reste un montant d'argent sur votre carte ou sur une carte supplémentaire, ce montant est remboursé au titulaire principal comme le décrit l'article 15.

Le titulaire principal peut annuler sa carte ou n'importe quelle carte supplémentaire en tout temps. Pour ce faire, le titulaire principal doit nous en informer par écrit. Même s'il annule sa propre carte, le titulaire principal continue d'être responsable de l'utilisation de toute carte supplémentaire qu'il n'a pas annulée.

17. Modification de ce contrat

Nous pouvons modifier ce contrat ou toute information inscrite dans le barème de frais au moyen :

- d'un avis dans le site bmo.com/mastercardprepaye;
- d'un message dans notre système téléphonique automatisé, que vous pouvez entendre en appelant notre Service à la clientèle;
- d'un avis écrit.

Tout changement communiqué par notre site Web ou notre système téléphonique automatisé prend effet 30 jours après que nous l'avons affiché ou commencé à le diffuser. Le fait d'utiliser votre carte après que nous avons affiché ou commencé à diffuser l'avis équivaut à accepter le changement.

18. Cession de ce contrat

Nous pouvons en tout temps céder ce contrat ou n'importe laquelle de ses modalités à une tierce personne.

19. Vos renseignements personnels

Les renseignements personnels sont les renseignements qui se rapportent à une personne et qui permettent de l'identifier. Outre le nom, l'adresse, l'âge et le sexe, il peut s'agir, par exemple, de renseignements sur les finances, du numéro d'assurance sociale (NAS) et autres numéros d'identification, de références et de données sur les antécédents professionnels.

Pourquoi demandons-nous vos renseignements personnels?

Vos renseignements personnels sont parfois utilisés à des fins évidentes. Par exemple, si vous demandez un prêt personnel ou hypothécaire, nous consultons votre dossier de crédit pour évaluer votre solvabilité. Ces renseignements sont aussi utilisés pour :

- vérifier votre identité et prévenir la fraude;
- comprendre vos besoins en matière de services financiers;
- vérifier si un produit ou service vous convient;
- établir votre admissibilité à un de nos produits ou services, ou à un produit ou service d'une autre entreprise, et vous l'offrir;
- faire votre inscription à l'égard de tout produit ou service que vous avez demandé et l'administrer;
- nous conformer aux lois et aux règlements sur le commerce des valeurs mobilières.

Communication de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont échangés, dans la mesure permise par la loi, à l'intérieur de BMO Groupe financier (la Banque de Montréal, ses filiales et ses sociétés affiliées) qui offre des produits et services en matière de dépôt, de prêt, de placement, de titres, de courtage, d'assurance, de fiducie et autres. Cette bonne compréhension de vos besoins en évolution nous permet de mieux vous servir.

À vous de choisir

Si vous ne désirez pas faire l'objet de notre marketing direct ou que vos renseignements personnels soient communiqués à un membre de BMO Groupe financier, vous pouvez faire supprimer votre nom de nos listes de marketing direct ou de nos listes communes. Il suffit de nous le demander. Veuillez noter que vous ne pouvez pas demander que vos renseignements personnels ne soient pas communiqués si vous demandez un produit ou service que nous offrons en partenariat avec une autre société membre de BMO Groupe financier.

Par ailleurs, si vous ne désirez pas que nous utilisions votre NAS à des fins administratives, il suffit de nous le demander. Nous respecterons vos désirs, sauf dans les cas où votre NAS est nécessaire aux fins de déclaration de revenus. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la protection de la vie privée, consultez notre Code de confidentialité dans l'une de nos succursales ou sur bmo.com/francais/privacy.

Il se peut que nous recueillions des renseignements sur votre solvabilité ou sur un autre aspect de vos finances des personnes suivantes :

- vous;
- votre employeur;
- toute agence d'évaluation du crédit;
- toute personne ayant ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous;
- toute personne dont vous nous avez indiqué le nom à titre de référence.

Nous pouvons communiquer cette information vous concernant aux personnes suivantes :

- une agence d'évaluation du crédit;
- toute personne ayant ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous.

Il se peut que nos conversations téléphoniques soient écoutées ou enregistrées pour assurer un contrôle de la qualité et pour protéger nos droits respectifs.

20. Nos coordonnées, marche à suivre en cas de plainte et ACFC

Nos coordonnées

Service à la clientèle

1-800-263-2263

Du lundi au dimanche, de 8 h à 23 h (heure locale)

Appareil téléscripteur pour les sourds (ATS) : 1-866-859-2089

Carte perdue ou volée et aide d'urgence à l'étranger, composez en tout temps :

1-800-361-3361 (sans frais au Canada et aux É.-U.)

514-877-0330 (appels internationaux à frais virés)

Adresse pour la correspondance

P.O. Box 300, Station M

Toronto (Ontario) M6S 4X2

Télé. : 416-232-8306 ou 1-866-517-7428

Marche à suivre en cas de plainte

Notre processus de résolution des plaintes comprend les quatre étapes ci-après :

1. Parlez d'abord à un représentant du Service à la clientèle de MasterCard. Au besoin, faites intervenir son supérieur.

Tél. : 1-800-263-2263

ATS : 1-866-859-2089

Sinon, écrivez au :

Directeur principal, Soutien à la clientèle

BMO Banque de Montréal

P.O. Box 300, Station M

Toronto (Ontario)

M6S 4X2

Télé. : 1-877-227-6428 (français)

Télé. : 1-877-887-9991 (English)

2. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez signaler le problème à l'une des deux personnes suivantes :

Vice-président, Service à la clientèle
BMO Banque de Montréal
P.O. Box 300, Station M
Toronto (Ontario) M6S 4X2
Téléphone : 1-800-372-5111
Télécopieur : 1-866-868-1827

ou

Premier vice-président – Produits du groupe Particuliers et entreprises
BMO Groupe financier
P.O. Box 300, Station M
Toronto (Ontario) M6S 4X2

3. Après les étapes 1 et 2, si la question n'a toujours pas été résolue comme vous l'auriez souhaité, vous pouvez demander à l'ombudsman de BMO Groupe financier d'en faire l'examen.

Ombudsman de BMO Groupe financier
55 Bloor Street West, 8th Floor
Toronto (Ontario) M4W 3N5
Téléphone : 1-800-371-2541
Télécopieur : 1-800-766-8029
Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

4. Si l'ombudsman a examiné votre plainte et que vous n'êtes pas satisfait de sa recommandation au sujet de votre plainte, vous avez 180 jours, après avoir reçu cette recommandation, pour vous adresser à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
P.O. Box 896, Stn. Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3
Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est l'organisme qui encadre les institutions financières régies par la législation fédérale pour s'assurer qu'elles appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Par exemple, elle veille à ce que les institutions financières informent les consommateurs de leurs pratiques concernant le règlement des plaintes, ainsi que des frais et des taux d'intérêt qui se rapportent à leurs produits et services. Si vous avez une plainte au sujet d'une infraction présumée à l'une de ces lois sur la protection du consommateur, vous pouvez en faire part à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Entreprise, 6e étage
427, av. Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone (français) : 1-866-461-ACFC (2232) ou
(English) : 1-866-461-FCAC (3222)
Télécopieur : 1-866-814-2224
Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

^{MD} Marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

^{MD*} MasterCard est une marque déposée de MasterCard International Incorporated.

[†] La Banque de Montréal est une société membre de BMO Groupe financier, dont font également partie la Société hypothécaire Banque de Montréal, BMO Ligne d'action Inc., BMO Investissements Inc., la Société de fiducie BMO et BMO Nesbitt Burns Inc.