

CONVENTION DE CRÉDIT LA BAIE D'HUDSON

Document d'information initial

Résumé des principales conditions en vigueur le 20 mai 2016.

Limite de crédit initiale	Votre limite de crédit initiale vous sera communiquée avec votre carte.
Taux d'intérêt annuel	<p>Ces taux d'intérêt sont en vigueur dès l'approbation de la demande.</p> <p>Carte MasterCard^{MD} La Baie d'Hudson</p> <p>Taux normal pour les achats : Taux préférentiel canadien plus 17 %</p> <p>Taux normal pour les avances de fonds[†] : Taux préférentiel canadien plus 17 %</p> <p>Taux normal pour les transferts de solde : Taux préférentiel canadien plus 17 %</p> <p>Pour déterminer le taux applicable à une période de facturation, nous utilisons le taux préférentiel canadien publié dans <i>The Globe and Mail</i> le dernier vendredi du mois précédant le mois où la période de facturation commence.</p> <p>Taux par défaut : Votre paiement minimum pour toute période de facturation doit être effectué au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur le relevé mensuel de la période visée. Si nous ne recevons pas votre paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement à 2 reprises au cours de toute période de 12 mois, vos taux augmenteront pour s'établir au taux par défaut de</p>

<p>Taux d'intérêt annuel (suite)</p>	<p>29,9 % au début de la période de facturation suivante.</p> <p>Par la suite, si nous recevons au moins votre paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement pendant 12 périodes de facturation consécutives, vos taux diminueront pour s'établir aux taux normaux qui s'appliquent à votre compte à ce moment-là, à compter du début de la période de facturation suivante.</p> <p>Carte de crédit La Baie d'Hudson</p> <p>Taux normal pour les achats : 29,9 %</p>
<p>Période sans intérêt et délai de grâce</p>	<p>Vous bénéficierez d'une période sans intérêt et d'un délai de grâce d'au moins 21 jours applicable aux nouveaux achats si vous payez votre nouveau solde courant en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement. Il n'y a aucune période sans intérêt ni délai de grâce applicable aux avances de fonds et aux transferts de solde.</p>
<p>Calcul de l'intérêt</p>	<p>L'intérêt est calculé en appliquant le taux d'intérêt applicable au solde quotidien moyen à votre compte. L'intérêt est imputé à la fin de la période de facturation. Assujetti à toute période sans intérêt et tout délai de grâce applicables, l'intérêt est facturé à compter de la date de la transaction ou, si celle-ci n'est pas datée, à compter de la date de traitement de la transaction dans votre compte. L'intérêt est facturé jusqu'à ce que la transaction soit payée en entier.</p>

<p>Paiement minimum</p>	<p>Votre paiement minimum sera le montant le plus élevé entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La somme des montants suivants, arrondis au dollar supérieur : <ul style="list-style-type: none"> a) 1 % de votre nouveau solde total (à l'exception de tout solde d'un plan de paiement spécial); b) tous les frais d'intérêts; et c) tout paiement mensuel exigible en vertu d'un plan de paiement spécial; <p>plus tout montant en souffrance;</p> <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 \$ plus tout montant en souffrance; <p>OU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout solde dépassant votre limite de crédit. <p>Si votre nouveau solde total est inférieur à 10 \$, le paiement minimum sera alors le nouveau solde total.</p>
<p>Opérations de change</p>	<p>Carte MasterCard La Baie d'Hudson et carte de crédit La Baie d'Hudson</p> <p>Toutes les transactions effectuées en devises étrangères au moyen de votre carte vous seront facturées en dollars canadiens. Le montant de la transaction sera converti en dollars canadiens, au taux de change MasterCard applicable au moment du traitement de la transaction.</p>

<p>Opérations de change (suite)</p>	<p>Carte MasterCard La Baie d'Hudson</p> <p>Lorsque la transaction convertie est inscrite à votre compte, nous y ajoutons des frais d'opérations de change équivalant à 2,5 % du montant de la transaction convertie.</p>
<p>Frais annuels</p>	<p>0 \$</p>
<p>Autres frais</p>	<p>Carte MasterCard La Baie d'Hudson</p> <p>Avance de fonds : Des frais de 5 \$ ou des frais correspondant à 1 % de l'avance de fonds, si ceux-ci sont plus élevés, jusqu'à concurrence de 10 \$, imputés à la date à laquelle la transaction est inscrite à votre compte.</p> <p>Transfert de solde : Des frais correspondant à 5 % de chaque solde transféré, à moins que ceux-ci ne soient annulés ou réduits, imputés à la date à laquelle la transaction est inscrite à votre compte.</p> <p>Carte MasterCard La Baie d'Hudson et carte de crédit La Baie d'Hudson</p> <p>Plan de paiement spécial : Des frais de 99 \$, à moins que ceux-ci ne soient annulés ou réduits, imputés à la date à laquelle la transaction est inscrite à votre compte.</p> <p>Paiement retourné ou chèque sans provision : Des frais de 30 \$ chacun, imputés à la date où le paiement est retourné.</p>

<p>Autres frais (suite)</p>	<p>Carte rapide : Des frais de 20 \$, imputés dans les 5 jours ouvrables après le traitement de votre demande.</p> <p>Dépassement de limite : Des frais de 29 \$, imputés une fois à la fin de votre période de facturation si le solde de votre compte dépasse votre limite de crédit : a) pendant toute la période de facturation ou b) à tout moment au cours de la période de facturation en raison de nouvelles transactions.</p> <p>Compte inactif avec solde créditeur : Si votre compte est inactif depuis au moins 6 périodes de facturation consécutives et qu'il affiche un solde créditeur de 5 \$ ou moins, des frais équivalant au montant de votre solde créditeur seront imputés à la fin de la 6^e période de facturation.</p>
--	---

* Une avance de fonds est : a) une avance d'argent obtenue avec votre carte MasterCard La Baie d'Hudson à un guichet automatique (le guichet automatique doit afficher un des logos figurant sur votre carte MasterCard ou un logo que nous désignons); ou b) une opération assimilable à une opération en espèces. Une opération assimilable à une opération en espèces consiste en toute opération comprenant l'achat d'articles directement convertibles en espèces, notamment des virements télégraphiques, des mandats, des paris, des billets de loterie, des jeux d'argent et des jetons de casino.

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Vos relevés mensuels

Nous vous transmettrons un relevé mensuel de votre compte pour chaque période de facturation, sauf si aucune activité n'a eu lieu sur le compte durant cette période, et :

- s'il n'y a aucun solde dû;
- si vous avez été informé de la suspension ou de la fermeture de votre compte et que nous avons exigé le paiement du solde impayé; ou
- si votre compte présente un solde créditeur et qu'aucuns frais ni intérêts n'ont été facturés (dans un tel cas, nous vous transmettons un relevé une fois toutes les **3** périodes de facturation).

Utilisation non autorisée de votre compte

Vous devez prendre des mesures raisonnables pour protéger votre carte et votre NIP contre tout risque de perte, de vol ou de mauvaise utilisation. Vous devez communiquer avec nous par téléphone immédiatement en cas de perte ou de vol de votre numéro de compte ou de votre carte, si quelqu'un découvre votre NIP ou si quelqu'un utilise votre compte sans votre permission (une « utilisation non autorisée »). Vous ne serez pas tenu responsable du paiement de toute transaction inscrite par suite d'une utilisation non autorisée de votre compte.

L'utilisation non autorisée ne comprend pas l'utilisation de votre compte par une personne que vous avez désignée comme utilisateur autorisé ou que vous avez autorisée à utiliser votre compte, votre carte ou votre NIP. Vous acceptez de collaborer avec nous et de nous aider dans le cadre de toute enquête que nous pourrions entreprendre relativement à une utilisation non autorisée avant que nous songions à vous rembourser toute perte. Si notre enquête révèle qu'aucune utilisation non autorisée n'a eu lieu, la responsabilité du paiement de l'ensemble des montants portés à votre compte avant que vous ne communiquiez avec nous vous incombera.

Défaut

Si vous êtes en défaut, vous devrez également payer tous les frais juridiques raisonnablement engagés afin de recouvrer ou de tenter de recouvrer votre dette.

Nous joindre et processus de règlement des plaintes

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur votre compte ou déposer une plainte au sujet de votre compte, appelez au 1-866-640-7858 si vous êtes au Canada ou aux États-Unis, ou à frais virés au 1-513-770-3782.

GLOSSAIRE

Achat : Montant porté à votre compte pour des biens et des services acquis auprès d'un marchand ou d'une entreprise, à l'exception des transferts de solde et des avances de fonds. Il comprend tout achat effectué en vertu d'un plan de paiement spécial. Les nouveaux achats sont ceux qui figurent sur votre relevé pour la première fois.

Avance de fonds : L'une ou l'autre des éventualités qui suivent :

- a) une avance de fonds obtenue avec votre carte MasterCard^{MD} La Baie d'Hudson à un guichet automatique. Le guichet automatique doit afficher un des logos figurant sur votre carte MasterCard ou un logo que nous désignons; ou
- b) une opération assimilable à une opération en espèces.

Carte : Carte MasterCard La Baie d'Hudson ou carte de crédit La Baie d'Hudson qui vous est émise ou qui est émise à un utilisateur autorisé, sur votre compte (y compris les cartes de renouvellement ou de remplacement).

Compte : Compte de carte MasterCard La Baie d'Hudson ou carte de crédit La Baie d'Hudson.

Convention : La présente convention de carte de crédit, ainsi que le document d'information, les déclarations de confidentialité et toute modification, tout remplacement ou toute mise à jour que nous fournissons de temps à autre.

Date d'échéance du paiement : Date inscrite sur votre relevé mensuel à laquelle au moins le paiement minimum doit être effectué sur votre compte. La date peut changer d'un mois à l'autre.

Document d'information : Document qui vous est fourni et qui énonce les renseignements importants concernant l'utilisation de votre compte, y compris les taux d'intérêt annuels et les divers types de frais qui s'appliquent, ainsi que toute modification, tout remplacement ou toute mise à jour que nous fournissons de temps à autre.

En règle : Votre compte est en règle s'il n'est pas en souffrance, si la limite de crédit n'est pas dépassée, s'il ne comprend pas de transactions frauduleuses, s'il ne fait pas l'objet de restrictions, s'il n'est pas visé par un programme de consultation sur le crédit à la consommation ni par une faillite, et s'il n'enfreint pas la présente convention.

Nouveau solde courant : Montant indiqué sur votre relevé mensuel que vous devez payer au plus tard à la date d'échéance du paiement pour éviter des frais d'intérêts sur les nouveaux achats. Ce montant correspond au nouveau solde total, moins la partie qui n'est pas encore exigible en vertu de tout plan de paiement spécial.

Nouveau solde total : Montant total inscrit sur votre relevé mensuel que vous devez sur votre compte à la date à laquelle votre relevé a été produit. Ce montant ne comprend pas les transactions en attente qui n'ont pas encore été inscrites à votre compte à la date à laquelle votre relevé a été produit.

Opération assimilable à une opération en espèces :
Toute opération comprenant l'achat d'articles directement convertibles en espèces, notamment des virements télégraphiques, des mandats, des paris, des billets de loterie, des jeux d'argent et des jetons de jeu de casino.

Nous, notre, nos, Capital One : Banque Capital One (succursale canadienne).

Paiement minimum : Montant minimum indiqué sur votre relevé mensuel que vous devez payer chaque mois pour éviter que votre compte soit en souffrance. Il comprend tous les montants exigibles en vertu d'un plan de paiement spécial au cours de la période de facturation ainsi que les montants qui sont déjà en souffrance sur votre compte.

Période sans intérêt et délai de grâce : Période pendant laquelle vous n'aurez pas à payer d'intérêts sur vos nouveaux achats si vous payez la totalité de votre nouveau solde courant au plus tard à la date d'échéance du paiement.

Plan de paiement spécial : Option de paiement promotionnelle à taux d'intérêt réduit accordée sur certains achats portés à votre compte.

Transaction : Tout achat, paiement, crédit, transfert de solde, toute avance de fonds, tous frais, frais d'intérêts ou tout autre montant portés à votre compte.

Transfert de solde : Transfert, à votre compte, de la totalité ou d'une partie d'un solde que vous devez ailleurs.

Utilisateur autorisé : Personne à qui une carte a été émise sur votre compte, à votre demande.

Vous, votre, vos : Personne qui a signé ou soumis une demande d'ouverture de compte. Sont exclus les utilisateurs autorisés.

LA CONVENTION QUI VOUS LIE À NOUS

La première fois que vous ou un utilisateur autorisé accédez au compte, ce qui inclut les achats effectués au moment de la demande, vous acceptez les conditions de la présente convention et vous demandez des cartes, y compris des cartes de renouvellement et de remplacement.

La présente convention s'applique à votre compte et à toute carte que nous pouvons émettre pour ce compte. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que tous les utilisateurs autorisés comprennent et respectent la présente convention.

La présente convention de titulaire de carte de crédit remplace toute autre convention de titulaire de carte de crédit que nous vous avons déjà envoyée relativement à ce compte.

Vous confirmez que vous avez demandé que cette convention et toute communication venant de nous soient en français jusqu'à avis contraire de votre part. *You confirm that you've requested this agreement and all communications and documents from us to be in French until you advise us otherwise.*

VOS RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DE LA TOTALITÉ DE VOTRE DETTE

En vertu de la présente convention, vous êtes l'unique responsable de tous les montants dus sur votre compte, y compris les dettes contractées par un utilisateur autorisé.

La totalité de votre dette inclut les montants de toutes les transactions portées à votre compte.

Vous pouvez contracter une dette envers nous même si :

- votre limite de crédit est dépassée;
- votre carte est utilisée après sa date d'expiration;
- votre compte est utilisé après avoir fait l'objet d'une restriction ou avoir été fermé.

UTILISATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS CARTES

Vous pouvez effectuer des transactions sur votre compte au moyen de votre carte ou de toute autre façon que nous permettons. Vous pouvez utiliser votre carte de crédit La Baie d'Hudson pour effectuer des achats dans les magasins La Baie d'Hudson, sur le site www.labaie.com, à Déco Découverte, chez Zellers ou chez des fournisseurs de services de la Compagnie de la Baie d'Hudson au Canada. Nous pourrions vous permettre d'utiliser votre compte pour effectuer des achats chez d'autres marchands dans le futur. Vous pouvez utiliser votre carte MasterCard La Baie d'Hudson partout où la carte MasterCard est acceptée.

Nous ne sommes aucunement responsables si votre carte n'est pas acceptée ou si votre compte ne peut être utilisé pour quelque raison que ce soit.

Vous ne pouvez pas utiliser votre compte pour effectuer une transaction auprès d'un marchand ou d'une entreprise situés dans la région de la Crimée en Ukraine, en République populaire démocratique de Corée, au Soudan, en Iran, en Syrie ou à Cuba. Nous pourrions modifier cette liste à l'avenir sans vous en aviser.

Vous convenez d'utiliser votre carte et votre compte à des fins personnelles, familiales ou domestiques seulement et de ne pas les utiliser à d'autres fins, notamment commerciales ou professionnelles. Vous ne pouvez pas utiliser votre compte à des fins illégales, non autorisées ou frauduleuses.

Vous devez signer votre carte dès que vous la recevez. Vous ne devez pas utiliser votre carte après sa date d'expiration. Si vous ou un utilisateur autorisé portez un achat à votre compte après l'expiration de votre carte ou alors que votre compte fait l'objet de restrictions ou est fermé, vous êtes responsable de payer le montant qui nous est dû, ainsi que tous les frais ou intérêts applicables.

Toutes les cartes émises sur votre compte nous appartiennent, et vous ne pouvez pas les transférer à qui que ce soit. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser votre carte, et les utilisateurs autorisés sont les seules personnes autorisées à utiliser leurs cartes.

UTILISATEURS AUTORISÉS

Vous pouvez ajouter ou retirer des utilisateurs autorisés en communiquant avec nous. Toute demande d'ajout d'un utilisateur autorisé est soumise à notre approbation, et nous pouvons limiter le nombre d'utilisateurs autorisés sur votre compte.

Un utilisateur autorisé peut effectuer des achats et obtenir des avances de fonds de la même façon que vous; cependant, il n'est pas responsable des dettes contractées sur le compte.

Vous êtes responsable du remboursement de tous les montants portés à votre compte par un utilisateur autorisé.

Nous pouvons fournir à un utilisateur autorisé des renseignements sur les transactions effectuées sur le compte et sur la limite de crédit disponible, mais un utilisateur autorisé ne peut pas :

- effectuer d'autres types de transactions;
- nous donner des instructions relativement au compte;
- mettre à jour les renseignements sur le compte ou avoir accès en ligne au compte.

De plus, nous n'envoyons pas d'avis juridiques ou d'information à un utilisateur autorisé.

VOTRE LIMITE DE CRÉDIT

Votre limite de crédit est le montant maximum que vous (et vos utilisateurs autorisés) pouvez porter à votre compte. Votre limite de crédit actuelle est indiquée sur chaque relevé mensuel. Le relevé mensuel indique également la limite de crédit actuelle pour les avances de fonds. La limite d'avance de fonds fait partie de votre limite de crédit totale et ne s'ajoute pas à la limite de crédit de votre compte. Nous pouvons diminuer votre limite de crédit en tout temps sans vous en informer à l'avance, mais nous avons besoin de votre consentement exprès pour l'augmenter.

Il est possible que nous vous permettions de dépasser votre limite de crédit, mais nous n'y sommes pas obligés, même si nous l'avons déjà fait. Si des frais de dépassement de limite s'appliquent à votre compte lorsque vous dépassez la limite de crédit, les détails de ces frais sont énoncés dans le document d'information.

OPÉRATIONS DE CHANGE

Toutes les transactions effectuées en devises au moyen de votre carte vous sont facturées en dollars canadiens. Le montant de la transaction sera converti en dollars canadiens,

au taux de change MasterCard en vigueur au moment du traitement de la transaction. Si des frais d'opérations de change s'appliquent à votre compte, les détails de ces frais sont indiqués dans le document d'information.

Si une transaction en devises est remboursée sur votre compte, le taux de change utilisé pour le remboursement pourrait différer de celui utilisé lors du traitement de l'achat initial. Par conséquent, le montant de l'achat et celui du remboursement pourraient être différents. Si le montant du remboursement est inférieur à celui de l'achat, vous serez responsable de l'écart entre les deux.

AUTRES SERVICES ET AVANTAGES

Il se peut que nous vous offrions des services et des avantages non financiers liés à votre carte. Ces avantages et ces services sont assujettis aux conditions fixées par les entreprises qui les offrent et peuvent être modifiés ou annulés avec ou sans préavis. Nous ne sommes pas responsables de ces avantages et services.

PROGRAMME DE RÉCOMPENSES

Votre compte vous confère une inscription automatique au programme Primes La Baie d'Hudson, grâce auquel vous pouvez accumuler des points Primes La Baie d'Hudson sur tous les achats admissibles portés à votre carte.

En acceptant la présente convention, vous acceptez les conditions du programme Primes La Baie d'Hudson, disponibles en ligne. La Compagnie de la Baie d'Hudson est la propriétaire-exploitante du programme Primes La Baie d'Hudson et est responsable de l'administration de ce programme et de toute modification apportée aux conditions. Nous ne sommes pas responsables du programme Primes La Baie d'Hudson ni de son administration.

Pour en savoir plus sur le programme Primes La Baie d'Hudson, veuillez consulter le site web du programme au www.hbc.com/primes, appeler le Service à la clientèle du

programme Primes La Baie d'Hudson au 1-800-844-8131 ou vous présenter à un magasin La Baie d'Hudson ou Déco Découverte du Canada.

PLANS DE PAIEMENT SPÉCIAUX

À l'occasion, nous pourrions vous offrir la possibilité d'effectuer un achat dans le cadre d'un plan de paiement spécial. Les conditions du plan de paiement spécial vous seront fournies au moment de l'achat et pourraient être différentes de certaines des conditions de la présente convention. L'acceptation de ces conditions a pour effet de modifier les conditions de la présente convention pendant une durée limitée et uniquement à l'égard de l'achat effectué en vertu du plan de paiement spécial. Les conditions de la présente convention s'appliquent à tout solde qui demeure inscrit à votre compte une fois le plan de paiement spécial terminé.

FRAIS FACTURÉS

Tous les frais que nous appliquons à votre compte sont indiqués dans le document d'information.

INTÉRÊTS IMPUTÉS

Les taux d'intérêt annuels que nous imputons sont :

- les taux d'intérêt applicables aux achats, aux transferts de solde et aux avances de fonds, lesquels sont indiqués dans votre document d'information, ou
- les taux d'intérêt promotionnels que nous pourrions vous offrir, y compris ceux qui s'appliquent à un achat effectué en vertu d'un plan de paiement spécial.

Nous n'imputons pas d'intérêts sur les achats qui figurent sur votre relevé mensuel pour la première fois (nouveaux achats) si vous payez la totalité de votre nouveau solde courant pendant la période sans intérêt et le délai de grâce. Pour chaque nouvel achat, la période sans intérêt et le délai de grâce correspondent à la période entre la date de la

transaction et la date d'échéance du paiement indiquée sur le relevé mensuel sur lequel l'achat figure pour la première fois. Si nous ne recevons pas le paiement intégral de votre nouveau solde courant au plus tard à la date d'échéance du paiement, des frais d'intérêts seront imputés rétroactivement sur le montant de l'achat à partir de la date de la transaction jusqu'au paiement de l'achat, ou dans le cas d'un achat effectué dans le cadre d'un plan de paiement spécial, à partir de la date à laquelle le plan se termine jusqu'au paiement de l'achat.

Nous imputerons toujours des intérêts sur les avances de fonds et les transferts de solde. Les intérêts sur les avances de fonds ou sur les transferts de solde sont facturés à compter de la date de la transaction jusqu'à la date du remboursement intégral. Il n'y a aucune période sans intérêt ni aucun délai de grâce applicable aux avances de fonds et aux transferts de solde.

Aux fins de calcul des intérêts, les frais d'intérêts et les frais sur les avances de fonds sont traités comme des avances de fonds. De même, les frais d'intérêts et les frais sur les transferts de solde sont traités comme des transferts de solde. Tous les autres frais d'intérêts et frais sont traités comme des achats.

CALCUL DES INTÉRÊTS

Le montant des intérêts facturés sur votre relevé mensuel est calculé de la façon suivante :

- D'abord, nous additionnons le montant que vous devez chaque jour durant la période de facturation, puis divisons le résultat obtenu par le nombre de jours de la période de facturation. Le résultat obtenu correspond au solde quotidien moyen.
- Ensuite, nous multiplions le solde quotidien moyen par le taux d'intérêt mensuel applicable (obtenu en divisant le taux d'intérêt annuel par **12**).

Si votre période de facturation est inférieure à **28** jours ou supérieure à **31** jours, nous utilisons le taux d'intérêt

quotidien applicable (obtenu en divisant le taux d'intérêt annuel par **365**) que nous multiplions par le nombre total de jours de la période de facturation, puis nous multiplions ce nombre par le solde quotidien moyen (comme il est décrit ci-dessus) pour établir les intérêts que nous vous imputons.

Si plusieurs taux d'intérêt s'appliquent à votre compte, nous calculons les frais d'intérêts en fonction du solde quotidien moyen qui s'applique à chaque taux d'intérêt. Votre relevé mensuel indique les taux d'intérêt applicables à votre compte et les frais d'intérêts connexes.

VOS RELEVÉS MENSUELS

Nous vous transmettrons un relevé mensuel de votre compte pour chaque période de facturation, sauf si aucune activité n'a eu lieu sur le compte durant cette période, et

- s'il n'y a aucun solde dû;
- si vous avez été informé de la suspension ou de la fermeture de votre compte et que nous avons exigé le paiement du solde impayé; ou
- si votre compte présente un solde créditeur et qu'aucuns frais ni intérêts n'ont été facturés (dans un tel cas, nous vous transmettons un relevé une fois toutes les **3** périodes de facturation).

Sauf pour l'une des raisons indiquées ci-dessus, si vous ne recevez pas de relevé mensuel pour une période de facturation donnée, vous devez communiquer avec nous ou vérifier le solde de votre compte en ligne, afin d'obtenir les renseignements qui vous permettront de respecter vos obligations de paiement.

SIGNALEMENT DES ERREURS SUR LE RELEVÉ

Vous êtes responsable de nous signaler dès que possible les erreurs figurant sur votre relevé mensuel. Si vous ne le faites pas, nous considérerons que vous reconnaissez que le relevé mensuel et nos dossiers sont exacts et complets.

MÉTHODES DE PAIEMENTS

Vous devez effectuer au moins le paiement minimum indiqué sur votre relevé mensuel au plus tard à la date d'échéance du paiement figurant sur ce même relevé. Vous trouverez la méthode de calcul du paiement minimum dans le document d'information.

Les paiements doivent être effectués en dollars canadiens. Vous pouvez effectuer les paiements sur votre compte en tout temps comme suit :

- par téléphone, par les services bancaires en ligne ou dans une succursale de votre institution financière;
- par carte de débit, au comptant ou par chèque dans un magasin La Baie d'Hudson ou Déco Découverte au Canada;
- par la poste, à l'aide des renseignements sur les paiements indiqués sur chaque relevé mensuel.

Les paiements doivent être faits au moyen d'un mode de paiement que nous acceptons (par chèque ou mandat, par exemple) et être tirés sur un compte tenu auprès d'une institution financière canadienne. Veuillez noter que les points du programme Primes La Baie d'Hudson ne peuvent pas être utilisés pour payer votre compte.

Selon le mode de paiement choisi, plusieurs jours peuvent s'écouler avant que nous recevions votre paiement, et celui-ci pourrait être crédité à votre compte après la date d'échéance du paiement. Prenez ceci en considération lorsque vous décidez quand et comment effectuer votre paiement. Nous pouvons accepter les paiements en retard ou partiels, ou les chèques et mandats portant la mention « paiement complet » ou d'autres mentions semblables, sans renoncer à nos droits en vertu de la présente convention.

Si un paiement n'est pas compensé par votre institution financière, nous annulerons le crédit sur votre compte et vous nous devrez toujours le montant du paiement, lequel continuera de générer des intérêts, s'il y a lieu, jusqu'à ce qu'il soit remboursé.

AFFECTATION DE VOS PAIEMENTS

Les paiements reçus jusqu'à concurrence du montant de votre paiement minimum seront appliqués d'abord au solde associé au taux d'intérêt annuel le plus bas, puis aux autres soldes, par ordre croissant, selon les taux d'intérêt annuels qui s'y appliquent.

Les paiements en excédent du montant de votre paiement minimum seront appliqués aux soldes impayés de votre relevé mensuel, en commençant par le solde associé au taux d'intérêt annuel le plus élevé, puis aux autres soldes, par ordre décroissant, selon les taux d'intérêt annuels qui s'y appliquent. Tous les paiements restants seront ensuite appliqués aux transactions ne figurant pas encore sur le relevé mensuel, par ordre décroissant, selon les taux d'intérêt annuels applicables.

AVIS DE CHANGEMENT DE COORDONNÉES

Vous devez nous informer de tout changement d'adresse postale, de courriel ou de numéro de téléphone.

Si nous vous envoyons un relevé ou un avis qui nous est retourné parce que l'adresse n'est pas valide, nous ne transmettrons plus de relevés ni d'avis tant que nous n'aurons pas reçu une bonne adresse. Nous pouvons décider de restreindre l'utilisation de votre compte, y compris l'accès aux services bancaires en ligne, tant que nous ne recevons pas de nouveaux renseignements. Nous pouvons refuser d'envoyer certains éléments, comme des cartes, à des adresses hors Canada.

RÉSOLUTION DES CONTESTATIONS LIÉES À DES TRANSACTIONS

En cas de problème lié à un achat effectué au moyen de votre carte ou de votre numéro de compte, vous devez payer le montant dû sur le compte et régler le problème directement avec le marchand. Vous ne pouvez pas refuser de payer une transaction. Dans certains cas, nous pouvons vous aider à

résoudre des transactions contestées. Si vous voulez discuter d'une contestation, vous pouvez communiquer avec nous au 1-800-263-2599. Vous devez communiquer avec nous dans les **30** jours suivant la réception de votre relevé.

Si un marchand vous accorde un remboursement et nous envoie une note de crédit, nous créditerons le montant en question à votre compte le jour où nous recevons la note de crédit. Un remboursement d'un marchand ne peut pas être appliqué au paiement minimum. Si vous avez des soldes impayés sur votre compte qui sont assujettis à différents taux d'intérêt, le crédit du marchand n'est pas nécessairement appliqué à l'achat pour lequel vous avez obtenu un crédit. Si nous vous avons facturé des intérêts pour un article que vous avez retourné et pour lequel un crédit de marchand a été appliqué à votre compte, nous pourrions ne pas vous rembourser ces intérêts.

CARTES PERDUES OU VOLÉES ET UTILISATION NON AUTORISÉE DE VOTRE COMPTE

Vous devez prendre des mesures raisonnables pour protéger votre carte et votre numéro d'identification personnel (NIP) contre tout risque de perte, de vol ou de mauvaise utilisation. Vous devez communiquer avec nous par téléphone immédiatement en cas de perte ou de vol de votre numéro de compte ou de votre carte, en cas de découverte de votre NIP par quelqu'un, ou en cas d'utilisation de votre compte par une personne sans votre permission (désignée comme « utilisation non autorisée »). Vous ne serez pas tenu responsable de payer toute transaction inscrite par suite d'une utilisation non autorisée de votre compte.

L'utilisation non autorisée ne comprend pas l'utilisation de votre compte par une personne que vous avez désignée comme utilisateur autorisé ou que vous avez autorisée à utiliser votre compte, votre carte ou votre NIP. Vous acceptez de collaborer avec nous et de contribuer aux enquêtes que nous pourrions entamer relativement à l'utilisation non autorisée, avant que nous songions à vous rembourser les pertes. Si notre enquête révèle qu'aucune utilisation non

autorisée n'a eu lieu, la responsabilité de l'ensemble des montants portés à votre compte avant que vous ne communiquiez avec nous vous incombera.

DÉFAUT

Votre compte sera considéré comme étant en défaut en vertu de la présente convention si :

- vous ne respectez pas les conditions de la présente convention;
- vous faites l'objet d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité;
- vous avez fourni des renseignements faux ou trompeurs dans votre demande; ou
- une action en justice est intentée contre vos biens.

Si vous êtes en défaut, nous pouvons :

- résilier, modifier ou restreindre vos droits aux termes de la présente convention, ce qui pourrait inclure la fermeture de votre compte;
- exiger que vous payiez immédiatement le solde intégral de votre compte et les intérêts aux taux applicables;
- appliquer le solde de tout autre compte Capital One dont vous êtes titulaire au montant que vous nous devez en vertu de la présente convention.

Si vous êtes en défaut, vous devrez également payer tous les frais juridiques raisonnablement engagés afin de recouvrer ou de tenter de recouvrer votre dette.

APPLICATION D'UNE RESTRICTION SUR VOTRE COMPTE OU FERMETURE DU COMPTE

Vous pouvez fermer votre compte en tout temps en communiquant avec nous. Nous pouvons suspendre ou restreindre votre droit d'utiliser votre carte ou votre compte, réduire votre limite de crédit ou fermer votre compte à tout moment et pour quelque raison que ce soit, même si vous n'êtes pas en défaut.

Que ce soit vous ou nous qui fermions votre compte, vous devez payer tous les montants dus sur le compte, cesser d'utiliser votre carte de crédit et détruire toutes les cartes émises pour ce compte. Les conditions de la présente convention resteront en vigueur jusqu'à ce que vous nous payiez la totalité du solde impayé de votre compte.

MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE CONVENTION

À notre seule appréciation, nous pouvons apporter des modifications unilatérales à toute section de la présente convention. Lorsque la loi l'exige, nous vous aviserons de toute modification par écrit au moins **30** jours avant qu'elle ne prenne effet. Vous convenez qu'en vous avisant de toute modification apportée aux conditions de la présente convention, nous informons également tout utilisateur autorisé. Toute modification apportée à la présente convention s'applique à la fois à votre solde impayé et à vos dettes futures, et entre en vigueur à la date indiquée sur notre avis. Vous avez toujours le choix de refuser une modification en fermant votre compte avant que la modification ne prenne effet.

CESSION DE VOTRE COMPTE

En tout temps, nous pouvons vendre, transférer ou céder n'importe lequel ou l'ensemble de nos droits et obligations en vertu de la présente convention ou de votre compte sans vous en informer à l'avance. Vous ne pouvez vendre, céder ni transférer aucun de vos droits ou obligations en vertu de la présente convention ou de votre compte.

LOI APPLICABLE

La présente convention sera interprétée conformément aux lois applicables de votre province ou territoire de résidence (ou aux lois applicables de l'Ontario si vous résidez à l'extérieur du Canada) et aux lois applicables du Canada. En cas de litige, vous reconnaissez que les tribunaux de votre province ou territoire de résidence ont la capacité

d'entendre le litige et vous acceptez d'être lié par tout jugement rendu par ce tribunal.

NON-RENONCIATION

Nous pouvons choisir de ne pas nous prévaloir d'un droit en vertu de la présente convention sans renoncer à ce droit. Lorsque nous renonçons à l'un de nos droits, nous devons le faire par écrit et signer une renonciation.

DIVISIBILITÉ

Si une partie de la présente convention est jugée non valide ou non exécutoire en vertu du droit applicable, le reste de la présente convention demeure valide et exécutoire.

À PROPOS DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels sont des renseignements qui permettent d'établir votre identité. Vos renseignements personnels sont gérés conformément à la déclaration de confidentialité de Capital One et à la déclaration de confidentialité des services mobiles et en ligne de Capital One (collectivement les « déclarations de confidentialité »). Veuillez visiter notre site web au fr.capitalone.ca/confidentialite pour consulter la version la plus à jour de nos déclarations de confidentialité. Un résumé de nos pratiques de confidentialité, y compris la façon dont nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels, est inclus ci-dessous.

Collecte de vos renseignements personnels

Les renseignements que nous recueillons au sujet de nos clients comprennent, mais non de façon limitative, ce qui suit :

- les renseignements fournis dans votre demande de crédit;
- les renseignements accessibles au public, comme les renseignements contenus dans un répertoire téléphonique;

- les renseignements obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit;
- les renseignements sur les transactions, y compris les achats, l'utilisation du compte et le solde du compte;
- les appels enregistrés et les courriels échangés dans le cadre de vos interactions avec nous;
- tout autre renseignement requis par la loi.

Utilisation de vos renseignements personnels

Le but de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels comprend, mais non de façon limitative, ce qui suit :

- ouvrir votre compte, le tenir à jour, le gérer, effectuer des analyses et des sondages, et recouvrer des sommes dues;
- vérifier votre identité et votre solvabilité;
- vous protéger contre le vol d'identité, les fraudes et les accès non autorisés à votre compte;
- déterminer votre admissibilité à des campagnes de marketing, à des promotions, à des études ou à des concours, pour administrer ceux-ci et pour communiquer avec vous;
- analyser votre demande ou vous présenter une autre offre si votre demande est refusée; et
- utiliser ces renseignements pour toute fin exigée par la loi.

Partage de vos renseignements personnels

Nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à nos fournisseurs de services, aux agences d'évaluation du crédit et à des partenaires commerciaux soigneusement sélectionnés aux fins décrites ci-dessus. Vos renseignements peuvent également être stockés et traités dans les bureaux de la société aux États-Unis.

Si un fournisseur de services se trouve à l'extérieur du Canada, les renseignements figurant dans les dossiers vous concernant et ceux relatifs à un utilisateur autorisé peuvent être traités et conservés à l'extérieur du Canada, et les gouvernements étrangers, leurs autorités policières et leurs organismes de réglementation pourraient y avoir accès en vertu de leurs lois.

Lorsque vous faites une demande de carte et que vous utilisez la carte, vous nous autorisez à divulguer vos renseignements personnels à la Compagnie de la Baie d'Hudson et à ses sociétés affiliées pour les raisons énoncées dans la déclaration de confidentialité de la Compagnie de la Baie d'Hudson ci-dessous.

Protection de vos renseignements personnels

Afin de protéger vos renseignements, nous disposons de méthodes de sécurité physiques (restrictions d'accès) et de méthodes de protection électroniques (cryptage), et nous employons des pratiques commerciales sûres (authentification). Les tierces parties auxquelles nous faisons appel pour offrir certains services doivent respecter nos normes rigoureuses en matière de confidentialité.

Pour communiquer avec nous

Vous pouvez communiquer avec nous par la poste pour nous indiquer vos préférences en matière de confidentialité, nous envoyer vos demandes de renseignements générales en matière de confidentialité et demander d'avoir accès aux renseignements personnels figurant dans nos dossiers. Veuillez écrire :

À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Capital One Canada
C.P. 508, succursale D de Scarborough
Scarborough (Ontario) M1R 5L6

Vous pouvez également communiquer avec nous par téléphone au 1-877-889-0725 pour nous indiquer vos préférences en matière de confidentialité ou si vous avez

des demandes de renseignements générales en matière de confidentialité.

Veuillez prendre quelques minutes pour consulter nos déclarations de confidentialité sur notre site web au fr.capitalone.ca/confidentialite.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE LA COMPAGNIE DE LA BAIE D'HUDSON

Capital One émet et gère la carte MasterCard La Baie d'Hudson et la carte de crédit La Baie d'Hudson, et la Compagnie de la Baie d'Hudson et ses sociétés affiliées endossent les cartes. Lorsque vous êtes titulaire d'une carte MasterCard La Baie d'Hudson ou d'une carte de crédit La Baie d'Hudson, vous entretenez une relation avec la Compagnie de la Baie d'Hudson et Capital One. Lorsque vous faites une demande de carte, que vous recevez une carte ou que vous utilisez une carte, Capital One et la Compagnie de la Baie d'Hudson recueillent toutes les deux vos renseignements personnels, les utilisent, les divulguent et les conservent à certaines fins. La Compagnie de la Baie d'Hudson recueille et utilise vos renseignements afin de vous fournir des produits et des services, de se conformer aux exigences légales et réglementaires ainsi qu'aux autres fins autorisées par la loi. Il se peut aussi que la Compagnie de la Baie d'Hudson partage vos renseignements avec Capital One afin de faciliter la gestion de votre compte. Lorsque vos renseignements sont liés à votre compte du programme Primes La Baie d'Hudson, la Compagnie de la Baie d'Hudson les recueille et les utilise aussi pour établir et gérer ce compte. Consultez la déclaration de confidentialité de Capital One pour connaître les pratiques de Capital One en matière de renseignements personnels.

Utilisation et divulgation optionnelles de vos renseignements personnels

La Compagnie de la Baie d'Hudson ou d'autres entreprises avec lesquelles elle a conclu des ententes de marketing, y compris Capital One, peuvent accéder à vos renseignements

et les utiliser pour communiquer avec vous au sujet d'offres promotionnelles, de produits et de services. Ces communications peuvent inclure des avis de soldes, d'événements spéciaux, de promotions en magasin et d'offres exclusives. De telles communications de la part de la Compagnie de la Baie d'Hudson peuvent être envoyées par la poste, par télécopieur ou par téléphone, au moyen d'un composeur-messager automatique, au numéro indiqué sur votre demande de carte. Votre consentement pour l'accès à vos renseignements et l'utilisation de vos renseignements à ces fins de marketing supplémentaires est optionnel et n'est pas une condition d'obtention ou d'utilisation de votre carte. Si vous refusez tout accès à vos renseignements et toute utilisation de vos renseignements à ces fins supplémentaires, veuillez communiquer avec le bureau de protection de la vie privée de la Compagnie de la Baie d'Hudson à l'adresse ci-dessous.

Il se peut aussi que la Compagnie de la Baie d'Hudson vous envoie ces communications par voie électronique, y compris par courriel, par messages textes ou vocaux, avec votre consentement exprès ou lorsque votre consentement est implicite en vertu de la loi.

Bureau de protection de la vie privée de la Compagnie de la Baie d'Hudson :

Téléphone : 1-866-225-8251

Courriel : vieprivee@hbc.com

Par la poste :

Bureau de protection de la vie privée
de la Compagnie de la Baie d'Hudson
C.P. 4135, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 3B7

Vous pouvez demander d'avoir accès aux renseignements personnels vous concernant qui figurent dans les dossiers de la Compagnie de la Baie d'Hudson. Communiquez avec la Compagnie de la Baie d'Hudson par écrit à l'adresse ci-dessus.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la politique de la Compagnie de la Baie d'Hudson en matière de protection de la vie privée

De temps à autre, la Compagnie de la Baie d'Hudson peut modifier ou mettre à jour la présente déclaration de confidentialité ou la politique de la Compagnie de la Baie d'Hudson en matière de protection de la vie privée.

Vous pouvez obtenir la version la plus à jour de la politique de la Compagnie de la Baie d'Hudson sur la protection de la vie privée sur le site web www3.hbc.com/fr/privacy/.

NOUS JOINDRE, PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES ET ACFC

À Capital One, nos clients sont notre priorité. Nous travaillons avec acharnement pour que les attentes de nos clients en matière de service soient atteintes et même dépassées. Lorsque ce n'est pas le cas, nous désirons avoir vos commentaires.

Suivez les étapes ci-dessous pour communiquer avec les bonnes personnes

Étape 1

Notre équipe du Service à la clientèle constitue notre premier point de contact en cas de plaintes ou d'autres préoccupations liées au service à la clientèle. Assurez-vous d'avoir en main tous les renseignements nécessaires : par exemple, votre numéro de compte, les dates importantes et les noms des agents auxquels vous avez parlé.

Pour les titulaires de la carte MasterCard La Baie d'Hudson, composez le :

- 1-866-640-7858 (sans frais)
- 1-513-770-3782 (à frais virés, ailleurs qu'en Amérique du Nord)

Pour les titulaires de la carte de crédit La Baie d'Hudson, composez le : 1-800-263-2599

Par la poste :

Services crédit La Baie d'Hudson
C.P. 903, succursale Agincourt
Scarborough (Ontario) M1S 5M4

Étape 2

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe du Service à la clientèle et que votre plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous pouvez vous adresser à un échelon supérieur, c'est-à-dire à un superviseur de compte et, au besoin, à un gestionnaire.

Étape 3

Si vous êtes entretenu avec un superviseur de compte ou un gestionnaire et que vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez vous adresser à notre Comité exécutif d'intervention.

Étape 4

Si vous avez suivi les étapes 1 à 3 ci-dessus et que vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez communiquer par écrit avec le Bureau de l'ombudsman. L'ombudsman ne peut examiner votre préoccupation que si vous avez reçu une réponse du Comité exécutif d'intervention.

Télécopieur : 1-416-549-2768

Courriel : ombudsman@capitalone.com

Par la poste :

Ombudsman de Capital One
C.P. 511, succursale D de Scarborough
Scarborough (Ontario) M1R 0A4

Étape 5

Si notre ombudsman n'a pas été en mesure de résoudre votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI).

Téléphone : 1-888-451-4519 (sans frais)

Téléimprimeur : 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Télécopieur : 1-888-422-2865

Par la poste :

Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement
401, rue Bay
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

CONFORMITÉ AUX DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Si votre plainte concerne notre conformité aux dispositions législatives fédérales sur la protection des consommateurs, aux engagements publics ou aux codes de déontologie de l'industrie, vous pouvez communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Site web : www.fcac-acfc.gc.ca

Par la poste :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

La Baie d'Hudson, Primes La Baie d'Hudson, Crédit La Baie d'Hudson, Déco Découverte, hbc.com et leurs logos respectifs sont des marques de commerce de la Compagnie de la Baie d'Hudson. **Le crédit est accordé par la Banque Capital One (succursale canadienne).** Capital One® est une marque déposée de Capital One Financial Corporation, utilisée sous licence. MasterCard et la marque figurative MasterCard sont des marques déposées de MasterCard International Incorporated.
© Banque Capital One (succursale canadienne), 2016. Tous droits réservés.