

Convention de titulaire de carte de crédit La Baie d'Hudson

Document d'information initial

Résumé des principales conditions en vigueur le 1^{er} août 2019.

Limite de crédit initiale	Votre limite de crédit initiale vous sera communiquée avec votre carte.
Taux d'intérêt annuels	<p>Ces taux d'intérêt sont en vigueur dès l'approbation de la demande.</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 en cas de défaut de paiement : 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 d'intérêt augmenteront pour s'établir au taux en cas de défaut de paiement de 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</p>

<p>Taux d'intérêt annuels (suite)</p>	<p>normaux qui s'appliquent à votre compte à ce moment-là, à compter du début de la période de facturation suivante.</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 applicables 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>Pour le calcul de l'intérêt, le taux d'intérêt applicable est appliqué au solde quotidien moyen inscrit 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>Si vous résidez au Québec, nous ne vous facturerons pas d'intérêts sur les achats pour toute période de facturation au cours de laquelle vous payez la totalité de votre nouveau solde courant au plus tard à la date d'échéance du paiement.</p>
<p>Paiement minimum</p>	<p>Si vous résidez ailleurs qu'au Québec, votre paiement minimum requis sera le montant le plus élevé entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La somme des montants suivants, arrondie 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);

**Paiement
minimum
(suite)**

- b) tous les frais d'intérêt; et
- c) tout paiement mensuel exigible en vertu d'un plan de paiement spécial;

plus tout montant en souffrance;

OU

- **10 \$** plus tout montant en souffrance;

OU

- Tout solde dépassant votre limite de crédit.

Si votre nouveau solde total est inférieur à **10 \$**, le paiement minimum sera alors le nouveau solde total.

Si vous résidez au Québec, votre paiement minimum requis sera le montant le plus élevé entre :

- La somme des montants suivants, arrondie au dollar supérieur :
 - a) **5 %** de votre nouveau solde total (à l'exception de tout solde d'un plan de paiement spécial); et
 - b) tout paiement mensuel exigible en vertu d'un plan de paiement spécial;

plus tout montant en souffrance;

OU

- **15 \$** plus tout montant en souffrance;

OU

- Tout solde dépassant votre limite de crédit.

Si votre nouveau solde total est inférieur à **15 \$**, le paiement minimum sera alors le nouveau solde total.

<p>Opérations de change</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. 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>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 soient annulés ou réduits, imputés à la date à laquelle la transaction est inscrite à votre compte.</p> <p>Plan de paiement spécial : Des frais de 99 \$, à moins que ceux-ci 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 à laquelle le paiement est retourné.</p> <p>Carte rapide : Des frais de 20 \$, imputés dans les 5 jours ouvrables suivant le traitement de votre demande.</p> <p>Compte inactif avec solde créditeur : Si votre compte est inactif depuis 6 périodes</p>

<p>Autres frais (suite)</p>	<p>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> <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 à un moment quelconque pendant la période de facturation. Si vous résidez au Québec, aucuns frais de dépassement de limite de crédit ne vous seront facturés.</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 l'achat d'articles directement convertibles en espèces, notamment les virements télégraphiques, les mandats, les paris, les billets de loterie, les jeux d'argent et les 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 transmettrons 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 ou votre carte. 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 envisagions de vous rembourser toute perte. Toutefois, si notre enquête révèle qu'il n'y a eu aucune utilisation non autorisée, vous devrez assumer l'entière responsabilité des transactions effectuées avant d'avoir communiqué avec nous.

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.

Table des matières

- 8** Glossaire
- 10** La convention qui vous lie à nous
- 10** Vos responsabilités à l'égard de la totalité de votre dette
- 11** Utilisation de votre compte et de vos cartes
- 12** Utilisateurs autorisés
- 12** Votre limite de crédit
- 13** Opérations de change
- 13** Autres services et avantages
- 13** Programme de récompenses
- 14** Plans de paiement spéciaux et autres plans spéciaux
- 14** Frais facturés
- 14** Intérêts imputés
- 15** Calcul de l'intérêt
- 16** Vos relevés mensuels
- 16** Signalement des erreurs sur le relevé
- 17** Méthodes de paiement
- 18** Affectation de vos paiements
- 18** Avis de changement de coordonnées
- 18** Résolution des contestations liées à des transactions
- 19** Cartes perdues ou volées et utilisation non autorisée de votre compte
- 20** Défaut et déchéance du bénéficiaire du terme
- 20** Application d'une restriction sur votre compte ou fermeture du compte
- 21** Modifications à la présente convention
- 21** Cession de votre compte
- 21** Lois applicables
- 21** Non-renonciation
- 22** Divisibilité
- 22** Résidents du Québec seulement – Clauses requises en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*
- 25** À propos de vos renseignements personnels
- 29** Déclaration de confidentialité de la Compagnie de la Baie d'Hudson
- 31** Répondre à vos préoccupations

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. Cela inclut 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 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 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.

Convention : La présente convention de titulaire 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.

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

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'intérêt 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 et de tout plan de transfert de solde 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 les virements télégraphiques, les mandats, les paris, les billets de loterie, les jeux d'argent et les jetons de casino.

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'intérêt ou tout autre montant portés à votre compte.

Transfert de solde : Type d'avance de fonds qui permet de transférer à votre compte une partie ou la totalité d'un solde que vous devez.

Transfert de solde spécial : Offre promotionnelle de transfert de solde à taux d'intérêt réduit que nous pourrions vous proposer.

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; ou
- 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 porter des transactions à votre compte au moyen de votre carte ou de toute autre façon que nous permettons.

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 et 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; ou
- 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 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 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 étrangères 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 du Canada.

Plans de paiement spéciaux et autres plans spéciaux

De temps à autre, nous pouvons vous proposer des plans spéciaux. Ces plans peuvent vous permettre de faire des achats dans le cadre d'un plan de paiement spécial ou de transférer un solde à votre compte dans le cadre d'un plan de transfert de solde spécial. Les conditions de tout plan spécial vous seront fournies au moment où le plan sera offert, et il est possible qu'elles annulent et remplacent certaines conditions de la présente convention. Si le plan spécial est d'une durée limitée, les conditions de la présente convention seront applicables une fois que le plan spécial aura pris fin, sauf indication contraire de notre part.

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'intérêt seront imputés sur le montant de chaque nouvel achat à partir de la date de la transaction, 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. Les intérêts applicables à un achat sont imputés jusqu'à ce que l'achat soit payé en entier. Si vous résidez au Québec, nous ne vous facturerons pas d'intérêts sur les achats pour toute période de facturation au cours de laquelle vous payez la totalité de votre nouveau solde courant au plus tard à la date d'échéance du paiement.

Nous imputons 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'intérêt et les frais sur les avances de fonds sont traités comme des avances de fonds. De même, les frais d'intérêt et les frais sur les transferts de solde sont traités comme des transferts de solde. Tous les autres frais d'intérêt et frais sont traités comme des achats.

Calcul de l'intérêt

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'intérêt 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'intérêt 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 transmettrons 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. Vous devez respecter vos obligations de paiement à chaque période de facturation, et ce, même si vous ne recevez pas de relevé en raison d'une modification apportée à vos coordonnées, d'une interruption des services postaux, d'une panne d'Internet ou pour toute autre raison.

Signalement des erreurs sur le relevé

Vous avez la responsabilité de nous informer de toute erreur sur votre relevé mensuel. Si vous ne signalez pas une erreur dans les **30** jours suivant la réception de votre relevé, vous convenez que votre relevé mensuel et nos dossiers sont exacts et complets.

Méthodes de paiement

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 ou argent comptant dans un magasin La Baie d'Hudson 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. Les paiements faits par chèque ou par mandat doivent 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 courriel, d'adresse postale ou résidentielle ou de numéro de téléphone. Tel qu'il est indiqué dans la présente convention, différentes conditions peuvent s'appliquer à votre compte en fonction de votre province de résidence. Si vous changez de province de résidence, vous convenez qu'il peut nous falloir jusqu'à **90** jours après votre notification pour appliquer les changements de conditions à votre compte. Vous convenez également du fait que les nouvelles conditions pouvant s'appliquer à la suite du changement de votre province de résidence ne s'appliqueront pas rétroactivement.

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

Si ce que vous avez acheté au moyen de votre carte ou numéro de compte présente un problème, 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 recevrons 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 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 envisagions de vous rembourser toute perte. Toutefois, si notre enquête révèle qu'il n'y a eu aucune utilisation non autorisée, vous devrez assumer l'entière responsabilité des transactions effectuées avant d'avoir communiqué avec nous.

Défaut et déchéance du bénéfice du terme

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; ou
- 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, sans vous en informer à l'avance, 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 discrétion, 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.

Lois applicables

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.

Résidents du Québec seulement – Clauses requises en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*

Les dispositions suivantes s'appliquent seulement si vous résidez au Québec et êtes un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, chapitre P-40.1.

Clause de déchéance du bénéfice du terme

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte.

Dans les **30** jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, le consommateur peut :

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

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

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

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

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

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

(3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant. Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés. Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

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

est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

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

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

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

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

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

Exemples de frais d'intérêt pour une période de facturation de 30 jours

Taux d'intérêt annuel	Solde moyen quotidien		
	100 \$	500 \$	1 000 \$
20,95 %	1,74 \$	8,72 \$	17,45 \$
29,9 %	2,49 \$	12,45 \$	24,91 \$

Pour nous faire part d'une préoccupation ou d'une demande liée au service à la clientèle, appelez-nous au 1-866-640-7858 ou écrivez-nous à l'adresse suivante : C.P. 903, succ. D, Agincourt, Scarborough (Ontario) M1S 5M4. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Répondre à vos préoccupations, à la page 31, ou visitez le capitalone.ca/preoccupations pour consulter notre processus de règlement des plaintes.

À propos de vos renseignements personnels

La protection de votre vie privée est importante pour nous. Nous gérons vos renseignements personnels conformément à notre Politique de confidentialité disponible au capitalone.ca/confidentialite.

Nous limitons la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels aux fins que nous indiquons avant ou au moment de recueillir ces renseignements, et tel que stipulé dans la convention de titulaire de carte de crédit.

En présentant une demande de carte Mastercard La Baie d'Hudson, en communiquant avec nous ou en nous fournissant des renseignements personnels de quelque manière que ce soit, vous reconnaissez que vous consentez à ce que l'on recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels tel qu'il est décrit dans la présente convention ou dans les normes de l'industrie et dans les lois applicables. Si nous voulons utiliser vos renseignements à des fins qui n'ont pas été divulguées au moment où nous avons obtenu votre consentement initial, nous vous demanderons votre consentement au moment opportun.

Collecte de vos renseignements personnels

Les renseignements que nous recueillons comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

- Les renseignements que vous nous fournissez quand vous vous inscrivez à nos produits ou services ou en faites la demande, quand vous visitez notre site web ou utilisez nos applications, ou quand vous interagissez avec nous de quelque façon que ce soit
- Les renseignements auxquels le public a accès

- Les renseignements sur vos transactions, y compris les achats, le solde de vos comptes, les frais qui vous sont facturés, l'historique de vos paiements, les parties avec lesquelles les transactions sont effectuées et la manière dont vous utilisez vos cartes de crédit
- Les renseignements obtenus auprès d'agences d'évaluation du crédit et d'autres sources externes pour la vérification de vos renseignements financiers, y compris votre emploi et vos antécédents de crédit
- Les renseignements obtenus à partir de sondages auxquels vous répondez, ou auprès de nos fournisseurs de services externes
- Les renseignements obtenus à partir des activités que vous effectuez au moyen de votre appareil mobile et en ligne (par exemple, des adresses IP, des numéros d'identification d'appareil mobile, des renseignements sur l'utilisation d'applications et de sites web, et des historiques)
- Tout autre renseignement requis par la loi

Utilisation de vos renseignements personnels

Ces renseignements peuvent servir à diverses fins, par exemple :

- Communiquer avec vous
- Vérifier votre identité
- Évaluer votre solvabilité en continu
- Vous offrir nos services
- Apporter des améliorations
- Prévenir la fraude
- Vous faire parvenir des offres, des publicités et des éléments de marketing
- Produire des rapports
- Satisfaire aux exigences légales applicables

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles, vous pouvez, en donnant un préavis raisonnable à Capital One, annuler votre consentement à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels au-delà de ce qui est nécessaire pour que nous gérons votre compte et vous offrons les services approuvés.

Nous n'ajouterons pas votre nom à des listes de marketing dans un délai de **30** jours suivant l'ouverture de votre compte, pour vous donner la possibilité de vous désinscrire de la liste d'envoi par courrier et par courriel ainsi que du télémarketing. Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de confidentialité pour des comptes en particulier, veuillez composer le 1-877-889-0725. Sachez cependant qu'en vous désinscrivant, vous pourriez rater des offres propres à votre compte, comme des propositions d'augmentation de votre limite de crédit.

Vous pouvez aussi refuser d'utiliser les fichiers témoins servant à la publicité ciblée par centres d'intérêt en ligne, en cliquant sur le lien Choix de pub intégré à bon nombre de nos publicités. Vous pouvez refuser l'utilisation de vos habitudes de navigation à des fins de publicité ciblée par centres d'intérêt en ligne. Il vous suffit de vous rendre au www.choixdepub.ca et d'utiliser l'outil de retrait. Choix de pub est un programme mis sur pied par l'Alliance de la publicité numérique du Canada.

Partage de vos renseignements personnels

Il se peut que nous communiquions vos renseignements à des tiers qui nous aident à procéder à des évaluations, à traiter les transactions, à recouvrer des sommes dues, à vous offrir des services et à assurer la gestion de votre compte. Voici quelques exemples de tiers :

- Agences d'évaluation du crédit
- Fabricants de cartes
- Imprimeurs
- Fournisseurs de traitement des paiements
- Services de recouvrement et cabinets d'avocats
- Services de détection de fraude
- Mastercard (et marchands par l'intermédiaire de Mastercard)
- Centres d'appels
- Sociétés de marketing et de recherche
- Organismes de réglementation, tribunaux, services de police et autres institutions gouvernementales
- Compagnie de la Baie d'Hudson

Vos renseignements personnels peuvent être conservés et traités dans nos bureaux aux États-Unis ou par des tiers autorisés aux États-Unis ou ailleurs.

Protection de vos renseignements personnels

Bien que Capital One prenne toutes les mesures raisonnables pour protéger les données en sa possession, il existe toujours un risque inhérent au fait de communiquer vos renseignements personnels. Nous disposons de procédures et de pratiques visant à protéger vos renseignements contre les pertes, les vols et les accès non autorisés. Vous pouvez aussi prendre vous-même des mesures en ce sens, par exemple en nous donnant votre nouvelle adresse si vous déménagez ou en évitant de nous envoyer des renseignements confidentiels par courriel.

Pour communiquer avec nous

Pour toute préoccupation ou demande de renseignements générale en matière de confidentialité, vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle. Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, composez le 1-877-889-0725.

Pour demander l'accès à vos renseignements personnels figurant dans nos dossiers, vous pouvez écrire à notre Bureau de protection de la vie privée. Nous vous fournirons les renseignements que nous avons, sous réserve de certaines considérations prévues par la loi. Certains des renseignements que nous détenons à votre sujet, comme vos coordonnées et vos transactions, sont indiqués sur vos relevés de compte, auxquels vous pouvez facilement accéder au moyen des services bancaires en ligne.

Pour obtenir plus de renseignements sur notre politique ou pour signaler une préoccupation relative à la confidentialité, veuillez communiquer avec notre Bureau de protection de la vie privée à l'adresse suivante :

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

Pour en savoir plus sur la façon dont Capital One gère la confidentialité et sur les sujets suivants, veuillez consulter notre Politique de confidentialité au capitalone.ca/confidentialite.

- Engagement en matière de protection des renseignements personnels
- Changements apportés à la Politique de confidentialité
- Responsabilité
- Renseignements recueillis et limitation de la collecte de renseignements
- Définition des motifs
- Consentement
- Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements
- Exactitude
- Mesures de sécurité
- Transparence, accès individuel et remise en question de la conformité

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, 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, et 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 texte 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 : vieprivée@hbc.com

Courrier :

Compagnie de la Baie d'Hudson

8925, Torbram Road

Brampton (Ontario) L6T 4G1

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.

Répondre à vos préoccupations

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 est votre première ressource en ce qui concerne toute demande de renseignements ou préoccupation relative au service à la clientèle. Veuillez avoir en main les renseignements pertinents, par exemple votre numéro de compte, les dates importantes et le nom des personnes auxquelles vous avez parlé.

Téléphone : 1-866-640-7858 (sans frais)

Courrier :

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

Étape 2

Si vous avez déjà communiqué avec notre équipe du Service à la clientèle et que votre demande de renseignements ou votre préoccupation n'a pas été traitée 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 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 soumettre une plainte à notre Comité exécutif d'intervention.

Étape 4

Si vous avez suivi les étapes 1 à 3 ci-dessus et que vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez écrire à notre bureau de l'ombudsman. L'ombudsman n'examinera votre plainte que lorsque vous aurez reçu une réponse de notre Comité exécutif d'intervention.

Bureau de l'ombudsman

Courriel : ombudsman@capitalone.com

Télécopieur : 1-855-590-1834

Courrier :

Ombudsman de Capital One

C.P. 511, succ. D

Scarborough (Ontario) M1R 0A4

Étape 5

Si notre ombudsman n'a pas réglé votre plainte à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Courriel : ombudsman@obsi.ca

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

Téléimprimeur : 1-855-889-6274

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courrier :

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 vos préoccupations concernent notre conformité aux lois fédérales sur la protection des consommateurs, aux engagements publics ou aux codes de conduite de l'industrie, vous pouvez communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Courrier :

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

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

La Baie d'Hudson, Primes La Baie d'Hudson, Crédit La Baie d'Hudson, hbc.com, Zellers 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 d pos e de Capital One Financial Corporation, utilis e sous licence. Mastercard est une marque d pos e et le concept de cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated.

  Capital One, 2019. Tous droits réservés.