mbna

# Convention de compte MBNA

*Cette convention de compte est un document important. Elle énonce les modalités de votre carte de crédit MBNA et du compte. Veuillez la lire attentivement et la garder en lieu sûr. Nous pouvons vous faire parvenir un avis des modifications ou des versions de remplacement de la présente convention de compte de temps à autre. La présente convention de compte remplace toutes les versions précédentes. Vous pouvez également consulter une copie de la présente convention de compte en ligne à l'adresse www.mbna.ca.*

*La présente convention de compte se rapporte au compte de carte de crédit MBNA. Elle est conclue entre le titulaire de carte principal et La Banque Toronto-Dominion. Lorsque vous activez ou utilisez votre carte ou le compte ou que vous y accédez, l'une de ces actions signifie que vous avez accepté, reçu et lu tous les documents qui composent la présente convention.*

*La présente convention de compte comprend le présent document, ainsi que :*

- *la déclaration relativement au compte;*
- *la Politique de confidentialité de MBNA; et*
- *si elles s'appliquent au compte, les modalités du programme de récompenses MBNA de votre carte de crédit MBNA.*

*Vous devez lire la présente convention de compte avec les autres conventions qui s'appliquent à votre carte de crédit MBNA ou au compte.*

## Article 1 : Définitions

## Article 2 : Utilisation du compte


**2.1** Quelles sont les responsabilités du titulaire de carte principal?

**2.2** Peut-on ajouter des utilisateurs autorisés au compte ou en retirer de celui-ci?

**2.3** Quand votre carte vous sera-t-elle délivrée?

**2.4** Comment pouvez-vous utiliser votre carte et le compte?

**2.5** Pouvez-vous utiliser les services financiers électroniques?

**2.6** Pouvez-vous utiliser le compte pour exécuter des opérations sans présentation de carte et utiliser votre carte sans NIP?

**2.7** Comment protégez-vous votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe?

**2.8** Que devez-vous faire si votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe sont perdus ou volés, ou risquent d'être perdus ou volés?

**2.9** Qu'advient-il s'il y a des opérations non autorisées dans le compte?

**2.10** Pouvez-vous utiliser le compte pour effectuer des paiements préautorisés?

**2.11** Comment traitons-nous les opérations, les remboursements ou les crédits et les paiements en devises étrangères?

**2.12** Pouvez-vous recevoir des offres?

**2.13** Le compte peut-il comporter des programmes et avantages spéciaux?

## Article 3 : Limite de crédit

**3.1** Quels sont votre limite de crédit et votre crédit disponible?

**3.2** Qu'advient-il si le solde du compte dépasse votre limite de crédit?

**3.3** Quelle est votre limite d'avance de fonds?

## Article 4 : Paiements, intérêt et frais

**4.1** Quelle est la date d'échéance de votre paiement?

**4.2** Comment pouvez-vous effectuer un paiement dans le compte?

**4.3** Quel est votre paiement minimum?

**4.4** Comment affectons-nous votre paiement?

**4.5** Qu'advient-il si vous payez plus que le paiement minimum?

**4.6** Qu'advient-il si vous omettez d'effectuer le paiement minimum dans les délais?

**4.7** Qu'est-ce qu'un délai de grâce sans intérêt?

**4.8** Comment calculons-nous et imputons-nous l'intérêt?

**4.9** Quels frais imputons-nous et quel taux d'intérêt imputons-nous à l'égard des frais?

## Article 5 : Relevés de compte et dossiers

**5.1** Quels dossiers sont disponibles à l'égard du compte?

**5.2** Quand fournissons-nous des relevés de compte?

**5.3** Que devez-vous faire en cas d'erreur sur le relevé de compte?

**5.4** Comment gérez-vous un différend avec un commerçant?

VOIR AU VERSO

## Article 6 : Communications avec vous

**6.1** Comment communiquerons-nous avec vous?

**6.2** Comment maintenez-vous vos coordonnées à jour?

## Article 7 : Modifications apportées au compte

**7.1** Pouvons-nous modifier les frais, les frais de service et les taux d'intérêt relatifs au compte?

**7.2** Pouvons-nous apporter des modifications à la présente convention?

**7.3** Comment vous avisons-nous des modifications apportées à la présente convention?

**7.4** Modifications liées aux offres

## Article 8 : Renseignements généraux

**8.1** Comment le titulaire de carte principal peut-il fermer le compte?

**8.2** Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?

**8.3** Quelle est notre responsabilité à l'égard des dommages ou des pertes et quelles sont les limites de notre responsabilité?

**8.4** Quelle est votre responsabilité quant à notre indemnisation?

**8.5** Pouvons-nous transférer, vendre ou céder nos droits aux termes de la présente convention?

**8.6** Qu'advient-il si nous n'agissons pas immédiatement dans le cas où vous manquez à vos obligations aux termes de la présente convention?

**8.7** Qu'advient-il si une partie de la présente convention est invalide?

**8.8** En quoi consiste la pérennité de la présente convention?

**8.9** Que signifient les intitulés dans la présente convention?

**8.10** Y a-t-il des règlements gouvernementaux étrangers qui ont une incidence sur l'utilisation de votre carte?

**8.11** À qui appartient votre carte?

**Article 9 : Communiquer avec nous**

**9.1** Comment pouvez-vous communiquer avec nous?

**9.2** Comment pouvez-vous nous transmettre une plainte?

**Article 10 : Comment joindre l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

**Article 11 : Autres renseignements importants pour les résidents du Québec**

VOIR AU VERSO

## Article 1 : Définitions

Voici la signification de certains **termes clés** figurant dans la présente convention. Nous expliquons également la signification d'autres termes clés directement dans d'autres articles de la présente convention.

***Achat*** désigne toute utilisation que vous faites de votre carte ou du compte pour payer des biens ou services ou à toute autre fin qu'une avance de fonds ou un transfert de solde.

***Activité dans le compte*** signifie lorsque vous effectuez une activité dans le compte ou l'utilisez. Cela signifie notamment lorsque vous consultez les renseignements sur le compte, que vous effectuez des opérations avec le compte ou que vous mettez à jour les renseignements sur le compte et/ou le justificatif d'identité.

***Avance de fonds*** désigne une opération consistant en une avance de fonds ou de crédit à partir du compte qui se produit lorsque vous :

- retirez des fonds du compte à partir d'un appareil, comme un GAB, un téléphone, en ligne, ou un appareil mobile;
- retirez des fonds et/ou obtenez du crédit à partir du compte par l'intermédiaire d'une autre institution financière;
- portez une opération analogue à une opération en espèces au compte; et/ou
- accédez au compte d'une manière qui vous permet de retirer des fonds et/ou d'obtenir du crédit à partir du compte afin d'obtenir des fonds.

***Carte*** ou ***carte de crédit MBNA*** désigne la carte de crédit numérique ou physique ou l'instrument de crédit relatif au compte que nous vous délivrons. Elle comprend également :

- toute carte de renouvellement ou de remplacement de votre carte;
- le numéro de votre carte;
- la date d'expiration sur votre carte; et
- le CVV/CVV2.

***Compte*** désigne le compte de carte de crédit MBNA que nous ouvrons et tenons pour le titulaire de carte principal.

***Convention*** désigne la présente convention de compte, en sa version modifiée de temps à autre. La présente convention de compte comprend :

- la déclaration relativement au compte, en sa version modifiée de temps à autre;
- la Politique de confidentialité de MBNA, en sa version modifiée de temps à autre; et
- si elles s'appliquent au compte, les modalités du programme de récompenses MBNA de votre carte de crédit MBNA, en leur version modifiée de temps à autre.

***CVV*** ou ***CVV2*** désigne le code de vérification de votre carte. Il s'agit du code de sécurité à trois chiffres imprimé à l'arrière de votre carte.

***Date de fin du relevé*** désigne, à l'égard d'une période de relevé donnée, le dernier jour de votre « période de relevé » inscrit sur la page couverture de votre relevé de compte.

***Déclaration*** désigne le document que nous vous remettons avec votre carte. Ce document présente des renseignements importants au sujet du compte comme les taux d'intérêt et les frais. La déclaration fait partie de la présente convention et peut être modifiée de temps à autre.

***En règle*** signifie que vous vous conformez à ce que vous êtes tenu de faire, ou de ne pas faire, aux termes de la présente convention.

***Frais annuels*** désigne les frais qui vous sont présentés à la rubrique « Frais annuels » de votre déclaration.

***Frais de compte*** désigne les frais qui vous sont présentés à la rubrique « Frais de compte » de votre déclaration.

***Frais d'opération*** désigne les frais qui vous sont présentés à la rubrique « Frais d'opération » de votre déclaration.

***GAB*** désigne un guichet automatique bancaire.


VOIR AU VERSO

***Groupe Banque TD*** désigne TD et ses sociétés affiliées à l'échelle mondiale, qui offrent des produits et services de dépôts, de placements, de prêts, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et d'autres produits et services.

***Instrument de crédit*** *désigne toutes les cartes et* d'autres types d'instruments vous donnant accès à votre crédit disponible.

***Justificatif d'identité*** désigne :

- votre NIP;
- votre mot de passe pour le service télébancaire MBNA;
- les données biométriques;
- les codes à usage unique;
- les réponses aux questions de sécurité; et
- tout autre code que vous utilisez pour accéder au compte et pour effectuer des activités dans le compte, notamment lorsque vous utilisez des services financiers électroniques.

***Machine*** désigne :

- les GAB;
- les terminaux PDV;
- les téléphones;
- les appareils mobiles;
- les ordinateurs; ou
- les autres équipements que vous pourriez utiliser avec votre carte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe pour accéder aux renseignements sur le compte et/ou effectuer des activités dans le compte.

***MBNA*** désigne MBNA, division de La Banque Toronto-Dominion. La Banque Toronto-Dominion est l'émettrice du compte et de votre carte.

***NIP*** signifie numéro d'identification personnel.

***Nous***, ***notre***, ***nos*** ou ***TD*** renvoie à La Banque Toronto-Dominion.

***Nouveau solde total*** désigne le « nouveau solde » inscrit sur la page couverture du relevé de compte.

***Opération*** désigne tout montant que vous débitez ou que nous débitons du compte. Cela comprend les montants que vous imputez au compte ou que vous débitez du compte lorsque vous effectuez un achat, une avance de fonds ou un transfert de solde. Cela comprend également les montants que nous imputons au compte ou que nous débitons du compte, notamment à l'égard de frais, de frais d'intérêt ou d'ajustements.

***Opération analogue à une opération en espèces*** désigne une opération dans le cadre de laquelle vous achetez des effets qui sont semblables à des espèces et qui peuvent être convertis en espèces. Nous traitons une opération analogue à une opération en espèces comme une avance de fonds. Par exemple, une opération analogue à des opérations en espèces peut comprendre une opération en vue d'acheter des éléments tels que :

- des jetons de casino;
- des opérations de jeu (y compris les paris, les paris hors course, les paris sur les champs de courses et les billets de loterie);
- des chèques de voyage;
- des mandats;
- des virements télégraphiques; et/ou
- de la cryptomonnaie.

***Paiements préautorisés*** ou ***PPA*** désigne les achats que le titulaire de carte porte au compte. Un PPA permet à un titulaire de carte de payer automatiquement des paiements de factures récurrentes auprès d'un commerçant. Le paiement aura lieu à une date et selon une fréquence précises (par exemple, quotidiennement, mensuellement ou annuellement).

***PDV*** signifie point de vente. PDV est un système de paiement utilisé par les commerçants pour accepter des paiements d'un titulaire de carte à l'égard d'une opération. Une opération PDV peut avoir lieu en personne, par téléphone ou en ligne. Les opérations PDV peuvent comprendre une opération où vous utilisez votre carte avec ou sans le NIP, ou une opération sans présentation de carte.

***Période de relevé*** désigne la « période de relevé » que nous établissons et qui est inscrite sur la page couverture de votre relevé de compte.

***Résidents de l'extérieur du Québec*** désigne tous les titulaires de carte principaux qui nous ont indiqué que leur résidence principale ne se situe pas au Québec.

***Résidents du Québec*** désigne tous les titulaires de carte principaux qui nous ont indiqué que leur résidence principale se situe au Québec.

***Solde*** désigne le montant total de toutes les opérations, notamment tous les frais, intérêts et autres montants imputés au compte, moins le montant des paiements, des crédits et des remboursements portés au compte. Pour tous les comptes de carte de crédit MBNA, tous les montants portés au compte seront libellés en dollars canadiens.

***Taux préférentiel TD*** désigne le taux d'intérêt annuel variable que nous publions de temps à autre comme notre taux préférentiel TD et constitue le taux d'intérêt de référence que nous utilisons pour calculer le taux d'intérêt que nous exigerons des clients pour certains produits de crédit libellés en dollars canadiens que nous fournissons au Canada. Vous pouvez consulter le taux préférentiel TD en vigueur sur notre site Web à l'adresse www.td.com/taux-preferentiel-td

***Titulaire de carte*** désigne le titulaire de carte principal et tout utilisateur autorisé.

***Titulaire de carte principal*** désigne la personne qui a signé la demande de carte de crédit MBNA, dont le nom figure au compte et à qui incombe la responsabilité du compte.

***Transfert de solde*** désigne une opération dans le cadre de laquelle vous retirez des fonds et/ou obtenez du crédit à partir de votre crédit disponible au compte. Nous transférons ensuite ces fonds :

- pour payer la dette ou un solde d'un compte de carte de crédit d'un émetteur de carte autre que TD ou MBNA;
- à un autre compte de banque;
- à un autre créancier; ou

- pour payer des frais d'opération engagés relativement à un transfert de solde.

***Utilisateur autorisé*** désigne une personne que nous avons ajoutée au compte à la demande du titulaire de carte principal. Cette personne a accès au compte et nous lui avons émis une carte relative au compte.

***Verrouillage par mot de passe*** désigne la série de caractères (chiffres, lettres, symboles) ou le mot de passe que vous créez afin d'accéder à l'appareil que vous utilisez pour accéder à votre carte, au compte et à tout renseignement sur le compte au moyen d'un service financier électronique. Un appareil comprend notamment un ordinateur, un appareil mobile ou une tablette.

***Vous***, ***votre***, ***vos***, ***vôtre*** ou ***vous-même*** désigne chaque titulaire de carte.

## Article 2 : Utilisation du compte

### 2.1 Quelles sont les responsabilités du titulaire de carte principal?

Le titulaire de carte principal doit se conformer à ce qu'il est tenu de faire, ou de ne pas faire, aux termes de la présente convention. Cette responsabilité signifie notamment que vous surveilliez régulièrement ce qui suit :

- l'activité dans le compte; et
- l'activité dans le compte par tout utilisateur autorisé.

Le titulaire de carte principal s'engage à payer l'ensemble des opérations. Cela comprend les frais, frais d'intérêt et ajustements portés au compte. Par exemple, le titulaire de carte principal s'engage à payer :

- toute opération portée au compte;
- toute opération portée au compte qui dépasse la limite de crédit;
- toute opération portée au compte après l'expiration d'une carte;
- toute opération portée au compte après que le titulaire de carte principal ferme le compte; et

- toute opération effectuée par un utilisateur autorisé, y compris après que la carte de l'utilisateur autorisé a été annulée.

Le titulaire de carte principal est responsable de toute l'activité dans le compte, y compris toute erreur de saisie au moyen d'une machine, à moins qu'il ne s'agisse d'une opération non autorisée. Pour en savoir plus, consultez l'article **2.9** *Qu'advient-il s'il y a des opérations non autorisées dans le compte?*

## 2.2 Peut-on ajouter des utilisateurs autorisés au compte ou en retirer de celui-ci?

**Ajout d'utilisateurs autorisés au compte**

- Le titulaire de carte principal peut nous demander d'ajouter des utilisateurs autorisés au compte.
- Nous n'avons pas besoin d'aviser un utilisateur autorisé si le titulaire de carte principal nous demande de l'ajouter au compte.
- Veuillez consulter votre déclaration pour savoir si nous imputerons des frais au compte à l'égard de l'ajout d'utilisateurs autorisés.

**Responsabilité à l'égard des utilisateurs autorisés**

- Le titulaire de carte principal est responsable de toutes les activités dans le compte effectuées par un utilisateur autorisé. Cela comprend les opérations.
- Les utilisateurs autorisés auront presque le même accès au compte et les mêmes droits d'activité dans le compte que le titulaire de carte principal.
- Cet accès et ces droits comprennent l'utilisation du compte pour effectuer des achats, des avances de fonds, des transferts de solde et l'établissement de PPA. Ces opérations peuvent faire courir de l'intérêt et donner lieu à des frais comme il est énoncé dans votre déclaration. Ces opérations pourraient également dépasser la limite de crédit du compte.

- L'utilisateur autorisé n'est pas responsable contractuellement envers nous aux termes de la présente convention. Cela signifie notamment qu'il n'est pas responsable contractuellement de nous payer le solde du compte.
- Nous ne reconnaîtrons ni n'honorerons les arrangements qui peuvent avoir été conclus entre le titulaire de carte principal et un utilisateur autorisé. Cela comprend les arrangements en ce qui concerne le paiement de ce qui est dû dans le compte.

**Retrait d'utilisateurs autorisés du compte**

- Nous pouvons faire ce qui suit à tout moment sans vous le dire d'avance ou sans le dire d'avance au titulaire de carte supplémentaire :
  - retirer un utilisateur autorisé du compte;
  - annuler la carte d'un utilisateur autorisé;
  - restreindre ou limiter l'activité dans le compte d'un utilisateur autorisé. Pour en savoir plus, consultez l'article **8.2** *Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?*
- Le titulaire de carte principal peut nous dire de retirer un utilisateur autorisé du compte. Le titulaire de carte principal peut nous dire d'annuler la carte d'un utilisateur autorisé. Après avoir pris cette mesure, le titulaire de carte principal doit détruire la carte annulée ou s'assurer qu'elle est en sa possession.
- Un utilisateur autorisé peut également nous dire de le retirer du compte. Il peut nous dire d'annuler sa propre carte d'utilisateur autorisé.
- Pour retirer un utilisateur autorisé du compte et pour annuler la carte de l'utilisateur autorisé, communiquez avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

## 2.3 Quand votre carte vous sera-t-elle délivrée?

**Délivrance de votre carte**

- Nous délivrerons une carte au titulaire de carte principal après qu'il aura demandé une carte de crédit MBNA et que nous l'aurons approuvée.

- Nous délivrerons une carte à l'utilisateur autorisé après que le titulaire de carte principal nous aura demandé d'ajouter un utilisateur autorisé au compte.
- Votre carte aura une date d'expiration. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte après sa date d'expiration.

**Nouvelles cartes ou cartes de remplacement**

- Lorsque votre carte arrive à échéance, nous pouvons en émettre une nouvelle ou la remplacer par une carte différente si votre carte est perdue, volée ou retirée pour une raison quelconque (« **nouvelle carte** »).
- Avant d'utiliser votre nouvelle carte, vous pourriez devoir l'activer.
- Votre nouvelle carte pourrait avoir un numéro de carte différent, une date d'expiration différente ou un CVV/CVV2 différent de votre carte précédente. Si tel est le cas, vous pourriez devoir mettre à jour les renseignements sur le compte que vous avez fournis aux commerçants. Cela signifie notamment mettre à jour les PPA. Pour en savoir plus sur l'utilisation du compte pour les PPA, voir l'article **2.10** *Pouvez-vous utiliser le compte pour effectuer des paiements préautorisés?*

**NIP**

- Lorsque nous vous délivrons une carte pour la première fois, vous devrez créer un NIP. Cela vous permettra d'utiliser le compte au moyen d'une machine ou avec d'autres appareils et/ou effectuer des activités dans le compte au moyen de services financiers électroniques.
- Chaque titulaire de carte peut modifier son NIP de façon indépendante en ligne en ouvrant une session sur www.mbna.ca, au moyen de l'appli mobile ou en communiquant avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*. Lorsque vous utilisez des services financiers électroniques pour créer ou mettre à jour votre NIP et/ou votre justificatif d'identité, des modalités

additionnelles peuvent s'appliquer.

- Vous devez mémoriser et protéger votre NIP et le conserver en lieu sûr. Vous devez également protéger le compte, les renseignements sur le compte, la carte, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe. Pour en savoir plus, consultez l'article **2.7** *Comment protégez-vous votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe?*

## 2.4 Comment pouvez-vous utiliser votre carte et le compte?

**Utilisation à des fins personnelles, domestiques ou familiales seulement**

Vous pouvez seulement utiliser votre carte et le compte à :

- des fins personnelles,
- des fins domestiques; ou
- des fins familiales.

**Restrictions relatives à l'utilisation**

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte ou le compte pour :

- gérer une entreprise ou une autre activité commerciale;
- mener ou soutenir des activités frauduleuses, illégales ou inappropriées; ou
- exercer des activités d'une manière qui ne respecte pas les exigences de la présente convention.

Si vous le faites, nous pourrions prendre toutes les mesures à notre disposition aux termes de la présente convention ou par ailleurs. Cela comprend le droit de limiter ou de fermer le compte, en vous avisant ou non. Pour en savoir plus, consultez l'article **8.2** *Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?*

**Refus d'opérations**

Nous pouvons refuser ou limiter le nombre et le montant de toute opération ou série d'opérations. Nous pouvons le faire pour quelque raison que ce soit, à tout moment, selon notre jugement.

**Types d'utilisations**

Vous pouvez utiliser votre carte et le compte pour :

- les achats;
- les avances de fonds;
- les transferts de solde; et
- toute autre fin que nous acceptons.

**Présentation du type d'opérations**

- Le commerçant présente les opérations selon le type d'opérations.
- Pour vérifier si une opération sera considérée comme un achat, une avance de fonds ou un transfert de solde, vous devriez demander au commerçant.
- Vous pouvez également communiquer avec nous pour le savoir. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

## 2.5 Pouvez-vous utiliser les services financiers électroniques?

Vous pouvez utiliser des services financiers électroniques pour accéder au compte et effectuer des activités dans le compte. Les services financiers électroniques peuvent comprendre l'utilisation des éléments suivants :

- un GAB;
- les services bancaires téléphoniques de MBNA;
- les services bancaires en ligne de MBNA;
- un terminal PDV, notamment un portefeuille mobile;
- votre carte avec ou sans NIP;
- le compte dans le cadre d'opérations sans présentation de carte;
- les services bancaires de l'appli MBNA; et
- les autres services financiers électroniques que nous pourrions vous offrir afin d'accéder au compte et effectuer des activités dans le compte.

Lorsque vous utilisez des services financiers électroniques pour accéder au compte et pour effectuer des activités dans le compte, des

modalités additionnelles peuvent s'appliquer.

## 2.6 Pouvez-vous utiliser le compte pour exécuter des opérations sans présentation de carte et utiliser votre carte sans NIP?

Une ***opération sans présentation de carte*** désigne une opération dans le cadre de laquelle le titulaire de carte ne présente pas physiquement la carte au moment de l'opération. Les opérations sans présentation de carte peuvent comprendre :

- les opérations effectuées par Internet;
- les commandes postales;
- les commandes téléphoniques;
- les paiements effectués au moyen d'un appareil mobile; et/ou
- un autre moyen électronique dans le cadre duquel le titulaire de carte ne peut pas présenter physiquement la carte au moment de l'opération.

**Autorisation des opérations sans présentation de carte et des opérations avec une carte sans NIP**

- Vous autorisez les opérations sans présentation de carte lorsque vous donnez votre numéro de carte, la date d'expiration de votre carte et/ou le CVV/CVV2 à un commerçant ou à un autre tiers afin de réaliser une opération sans que votre carte ne soit présente et sans utiliser votre NIP.
- Vous pouvez également utiliser votre carte sans NIP lorsque vous effectuez une opération à un terminal PDV auprès de commerçants participants et que le terminal PDV n'exige pas de NIP. À l'égard de ces opérations, vous autorisez ces opérations comme si vous aviez utilisé un NIP. Vous et nous aurons les mêmes droits et responsabilités que si vous aviez utilisé votre carte avec un NIP.

## 2.7 Comment protégez-vous votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe?

C'est à vous qu'il incombe de protéger ce qui suit :

- votre carte;
- le compte;
- les renseignements sur le compte;
- le NIP;
- le justificatif d'identité;
- les verrouillages par mot de passe; et
- tout ordinateur, appareil mobile, tablette ou autre appareil que vous utilisez pour effectuer des activités dans le compte au moyen d'un service financier électronique.

Cela signifie que vous devez :

- conserver la possession de votre carte;
- conserver les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe séparément de votre carte;
- préserver la stricte confidentialité de votre carte, des renseignements sur le compte, du NIP, du justificatif d'identité et des verrouillages par mot de passe;
- ne pas divulguer les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe à quiconque, à moins que la loi ne vous y oblige. Cela signifie que vous ne divulguez pas ces renseignements à :
  - un membre de votre famille;
  - un ami;
  - une autre institution financière;
  - un fonctionnaire (ou à quiconque prétendant être un fonctionnaire); ou
  - un employé de MBNA ou à un employé de TD (ou à quiconque prétendant être un employé de MBNA ou de TD), à moins d'être tenu de le faire afin d'effectuer des activités dans le compte par l'intermédiaire d'un service financier électronique de MBNA autorisé;
- prendre toutes les précautions nécessaires

afin de vous assurer que personne ne découvre votre carte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe, notamment lorsque vous composez votre NIP ou votre justificatif d'identité sur une machine;

- éviter de choisir, comme NIP, justificatif d'identité et verrouillages par mot de passe, des combinaisons de chiffres qui pourraient être facilement découvertes par d'autres. Cela comprend des dates d'anniversaire, des numéros de téléphone, l'âge, le numéro d'assurance sociale, etc.;
- vous assurer que chaque NIP, justificatif d'identité et verrouillage par mot de passe sont uniques; et
- n'autoriser personne d'autre que vous-même à avoir accès au compte, à effectuer des activités dans le compte ou à utiliser votre carte. Vous devriez également n'autoriser aucune autre personne à utiliser le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe.

Vous devriez nous appeler si quelqu'un qui prétend être un employé de MBNA ou de TD communique avec vous et vous demande de divulguer les renseignements sur votre carte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe. Pour prévenir la fraude, appelez-nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

Votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP et le justificatif d'identité peuvent servir à accéder à d'autres comptes que vous pourriez avoir auprès de nous. Si vous ne vous conformez pas aux exigences qui s'appliquent à vous aux termes de la présente convention afin de protéger votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP et le justificatif d'identité, il pourrait y avoir des pertes dans les autres comptes que vous pourriez avoir auprès de nous.

Le présent article ne remplace pas toute autre entente que vous pouvez déjà avoir avec nous à l'égard de l'utilisation de services financiers

électroniques. Le présent article s'ajoute à toutes les autres ententes que vous pouvez déjà avoir avec nous.

### 2.8 Que devez-vous faire si votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe sont perdus ou volés, ou risquent d'être perdus ou volés?

Vous devez nous aviser immédiatement si :

- votre carte est perdue ou volée, ou vous présumez qu'elle est perdue ou volée, ou si quelqu'un d'autre l'a utilisée;
- votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe ont été portés à la connaissance d'une autre personne, ou vous soupçonnez que cela s'est produit;
- vous avez perdu ou vous vous êtes fait voler l'ordinateur, l'appareil mobile, la tablette ou tout autre appareil que vous utilisez pour effectuer des activités dans le compte ou pour accéder au compte aux fins des services financiers électroniques ou la sécurité de votre ordinateur, appareil mobile, tablette ou autre appareil a été compromise, ou il y a eu utilisation malveillante, ou vous soupçonnez que cela s'est produit; ou
- vous soupçonnez une opération non autorisée, une activité dans le compte non autorisée, une fraude, une défaillance, une utilisation malveillante, un dysfonctionnement ou une erreur lié à votre carte, au compte, aux renseignements sur le compte, au NIP, au justificatif d'identité ou aux verrouillages par mot de passe ou à un service financier électronique, ou vous en prenez connaissance.

Pour nous aviser, appelez-nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

Nous bloquerons l'utilisation du compte, de la carte, du NIP et de votre justificatif d'identité afin d'empêcher d'autres activités dans le compte si vous nous avisez :

- que vous avez perdu votre carte, le compte, les renseignements du compte, le NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe;
- qu'ils ont été volés; ou
- qu'ils risquent d'être utilisés de manière non autorisée.

Vous devez modifier votre NIP, le justificatif d'identité ou les verrouillages par mot de passe que vous savez ou croyez avoir été compromis.

Vous ne serez pas tenu responsable si des pertes touchant votre compte sont constatées après que vous nous avez avisés lorsque ces pertes découlent :

- de la perte ou du vol de votre carte; ou
- de l'utilisation malveillante du compte, de votre NIP ou de votre justificatif d'identité.

## 2.9 Qu'advient-il s'il y a des opérations non autorisées dans le compte?

Vous n'êtes pas responsable des opérations non autorisées.

***Opération non autorisée*** désigne une opération à l'égard de laquelle nous procédons à une enquête et en venons à la conclusion que tous les événements suivants se sont produits :

- Une personne autre que le titulaire de carte principal ou un utilisateur autorisé a utilisé le compte.
- Le titulaire de carte principal ou le ou les utilisateurs autorisés n'ont pas tiré profit de l'opération.
- Vous avez coopéré pleinement avec nous dans le cadre de notre enquête.
- ***Pour les résidents de l'extérieur du Québec*** : vous n'avez pas commis de négligence grave dans la protection de votre carte, du compte, des renseignements sur le compte, du NIP, du justificatif d'identité ou des verrouillages par mot de passe, y compris comme l'exige la présente convention ou toute autre entente que vous pourriez avoir conclue avec nous à l'égard de services financiers électroniques.

- ***Pour les résidents du Québec*** : vous n'avez pas commis de faute lourde dans la protection de votre carte, du compte, des renseignements sur le compte, du NIP, du justificatif d'identité ou des verrouillages par mot de passe, y compris comme l'exige la présente convention ou toute autre entente que vous pourriez avoir conclue avec nous à l'égard de services financiers électroniques.

## 2.10 Pouvez-vous utiliser le compte pour effectuer des paiements préautorisés?

Le titulaire de carte principal ou un utilisateur autorisé peut utiliser le compte aux fins des PPA.

**Annulation des PPA**

- Vous devez communiquer directement avec le commerçant si vous voulez annuler un PPA.
- Si vous n'annulez pas le PPA directement auprès du commerçant et qu'un PPA est porté au compte, le titulaire de carte principal est responsable du PPA porté au compte.
- Cela comprend tous les montants imputés :
  - après l'expiration de votre carte;
  - après la fermeture du compte; ou
  - après l'expiration ou l'annulation de la carte d'un utilisateur autorisé.

**Mise à jour des PPA**

- Vous devez fournir au commerçant des renseignements sur le compte complets, exacts et à jour à l'égard de tout PPA que vous établissez. Vous devez également aviser les commerçants si le numéro, la date d'expiration et/ou le CVV/CVV2 de votre carte changent.
- Si vous avez établi un PPA avec un commerçant et que le numéro, la date d'expiration et/ou le CVV/CVV2 de votre carte changent, nous pourrions fournir à ce commerçant l'un de ces renseignements. Cette option comprend l'utilisation du service de mise à jour du compte de carte *Mastercard*[MD] ou *Visa** (selon ce qui s'applique à votre carte).

**Gestion des PPA**

- Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des PPA établis dans le compte.
- Vous devez communiquer directement avec le commerçant pour régler toute question au sujet des PPA que nous avons portés (ou que nous n'avons pas portés) au compte. Si un différend vous oppose à un commerçant, veuillez consulter l'article **5.4** *Comment gérez-vous un différend avec un commerçant?*

## 2.11 Comment traitons-nous les opérations, les remboursements ou les crédits et les paiements en devises étrangères?

Vous pouvez utiliser le compte pour effectuer des opérations dans une devise étrangère. Cela signifie que vous pouvez effectuer une opération dans une devise autre que la devise du compte.

Par exemple, pour tous les comptes, la devise du compte est le dollar canadien. Cela signifie, pour tous les comptes, que :

- Si vous effectuez une opération dans le compte dans une devise autre que le dollar canadien, nous la considérerons comme une opération dans une devise étrangère.
- Si vous effectuez un paiement dans le compte dans une devise autre que le dollar canadien, nous le considérerons comme un paiement dans une devise étrangère.

**Taux de change et frais à l'égard des opérations en devises étrangères**

Lorsque vous effectuez une opération dans une devise étrangère, voici comment le taux de change et les frais de conversion de devises étrangères sont traités :

- **Taux de change**
  - Nous débiterons le compte du montant de l'opération après qu'elle a été convertie dans la devise du compte.
  - Le réseau de paiement de votre carte convertira le montant de l'opération dans la devise du compte au moyen du taux de change choisi par celui-ci à la date à

laquelle il effectue a conversion. Cette date ne sera pas antérieure à la date de l'opération ni ultérieure à la date à laquelle l'opération est traitée par le réseau de paiement. Vous pouvez communiquer avec le réseau de paiement pour de plus amples renseignements :

- Si le réseau de paiement du compte est *Visa*, rendez-vous sur le site Web suivant : https://usa.visa.com/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html. La façon dont le réseau de paiement effectue la conversion peut changer de temps à autre.
- Si le réseau de paiement du compte est *Mastercard*, rendez-vous sur le site Web suivant : https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.html. La façon dont le réseau de paiement effectue la conversion peut changer de temps à autre.

- **Frais de conversion de devises étrangères**
  - Nous imputons des frais de conversion de devises étrangères à l'égard de l'opération.
  - Ces frais équivalent à un pourcentage fixe du montant de l'opération. Le montant de l'opération constitue le montant de l'opération après que le réseau de paiement convertit l'opération dans la devise du compte.
  - Le montant des frais de conversion de devises étrangères que nous imputons figure dans votre déclaration.

**Conversion de devises étrangères à l'égard d'un remboursement ou d'un crédit**

Vous pouvez recevoir un crédit ou un remboursement au compte à l'égard d'une opération en devise étrangère antérieure. Par exemple, vous pourriez recevoir un remboursement ou un crédit lorsque vous retournez un achat pour lequel vous aviez payé dans une devise étrangère. Voici comment le taux de change et les frais de conversion de devises étrangères sont traités :

- **Taux de change**

- Nous créditerons le compte du montant du remboursement ou du crédit après que le réseau de paiement l'aura converti de la devise étrangère dans la devise du compte.
- Le réseau de paiement utilisera le taux de change choisi par celui-ci au moment où il traite le remboursement ou le crédit. Toutefois, la façon dont le réseau de paiement effectue la conversion du remboursement ou du crédit peut changer de temps à autre. Vous pouvez communiquer avec le réseau de paiement pour de plus amples renseignements.
    - Si le réseau de paiement du compte est *Visa*, rendez-vous sur le site Web suivant : https://usa.visa.com/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html.
    - Si le réseau de paiement du compte est *Mastercard*, rendez-vous sur le site Web suivant : https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.html.
    - Le taux de change utilisé à l'égard du remboursement ou du crédit peut être différent de celui qui avait été utilisé à l'égard de l'opération initiale (faisant l'objet du remboursement ou du crédit dans le compte).

- **Frais de conversion de devises étrangères**
    - Nous imputerons des frais de conversion de devises étrangères à l'égard de ce remboursement ou de ce crédit.
    - Ces frais équivalent à un pourcentage fixe du montant du remboursement ou du crédit après qu'il a été converti dans la devise du compte.
    - Nous déduisons les frais de conversion de devises étrangères du montant de votre remboursement ou de votre crédit.
    - Le montant des frais de conversion de devises étrangères que nous imputons figure dans votre déclaration.

Le remboursement ou le crédit porté à votre compte peut être inférieur au montant que nous avons initialement débité du compte lorsque vous aviez effectué l'opération en devise étrangère originale. Cela s'explique par :

- les variations du taux de change utilisé pour convertir l'opération originale dans la devise du compte et du taux de change utilisé pour convertir le remboursement ou le crédit dans la devise du compte;
- les frais de conversion de devises étrangères que nous avons imputés à l'égard du remboursement ou du crédit; et
- les frais de conversion de devises étrangères que nous avons imputés à l'égard de l'opération en devise étrangère originale, que nous ne vous remboursons pas.

**Taux de change utilisé par le réseau de paiement**

- Si le réseau de paiement du compte est *Visa* :
  - Le taux de change est choisi par *Visa* parmi les taux disponibles sur les marchés des devises de gros à l'égard de l'opération applicable; ce taux peut différer du taux que *Visa* reçoit.
  - Vous pouvez consulter le taux de change appliqué par *Visa* :
    - En vous rendant sur le site Web suivant : https://usa.visa.com/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html; et/ou
    - En communiquant avec *Visa* pour plus de détails.
- Si le réseau de paiement du compte est *Mastercard* :
  - La procédure de *Mastercard* en matière de conversion de devises est fondée sur les taux observés sur le marché de gros.
  - Vous pouvez consulter le taux de change appliqué par *Mastercard* :
    - En vous rendant sur le site Web suivant : https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.

html; et/ou

- En communiquant avec *Mastercard* pour plus de détails.

**Taux de change indiqué sur votre relevé**

- Le taux de change que nous indiquons sur le relevé de compte comprend à la fois le taux de change utilisé par le réseau de paiement et les frais de conversion de devises étrangères.
- Le taux de change figurera sur le relevé de compte. Il affichera seulement les cinq premières décimales après la virgule. Toutefois, un calcul plus détaillé allant au-delà de cinq décimales est utilisé.

**Conversions de devises initiées par vous**

- Nous ne considérerons pas une opération comme étant une opération en devise étrangère si vous demandez à quelqu'un d'autre de convertir la devise avant d'effectuer l'opération.
- Le réseau de paiement ne convertira pas une opération si vous avez déjà effectué la conversion auprès du commerçant, du GAB ou d'un autre tiers. Vous pourriez devoir accepter les modalités auprès de ce tiers, notamment accepter de payer les frais applicables à ce tiers.

**Paiement dans le compte dans une devise étrangère**

- Si nous acceptons un paiement dans le compte dans une devise qui diffère de la devise du compte, nous convertirons ce paiement dans la devise du compte au moyen de notre taux de change des devises étrangères.
- Notre taux de change des devises étrangères est fixé par nous et est établi par nous à notre gré selon les facteurs que nous jugeons pertinents.
- Ces facteurs comprennent notamment la conjoncture du marché, les taux de change imputés par d'autres parties, nos coûts, nos risques, des facteurs commerciaux, des facteurs économiques, le montant du profit

que nous gagnerons lors du change de devises étrangères, et tout autre élément pertinent.

- Notre taux de change des devises étrangères qui est fixé par nous est supérieur au taux que nous payons pour acquérir et mettre à votre disposition une devise donnée, ce qui signifie que nous gagnons un revenu à l'égard de tous les changes de devises.

## 2.12 Pouvez-vous recevoir des offres?

Vous pourriez recevoir des offres, y compris des offres de plan de paiement, qui vous accordent un taux ou des taux d'intérêt différents sur les opérations admissibles pour une durée limitée.

Les taux différents s'appliqueront uniquement au solde ou aux soldes d'opérations précis :

- pour la période précisée dans l'offre;
- tant que le compte demeure en règle; et
- tant que vous répondez aux exigences énoncées dans les modalités de l'offre.

Les offres, y compris les offres de plan de paiement, renfermeront des modalités additionnelles applicables, comme il est énoncé dans l'offre.

**Programmes de réseau de paiement**

- *Visa* ou *Mastercard* (selon ce qui s'applique au compte) peut vous offrir divers programmes, produits et services. Ceux-ci peuvent vous permettre d'utiliser le compte pour des opérations avec des commerçants participants (***programmes Visa*** ou ***programmes Mastercard***).
- Lorsque vous utilisez des programmes Visa ou des programmes Mastercard, des modalités additionnelles peuvent s'appliquer.

## 2.13 Le compte peut-il comporter des programmes et avantages spéciaux?

**Programmes de récompenses**

- Si votre compte vous permet d'accumuler des récompenses qui peuvent être échangées contre des articles, des voyages ou d'autres

produits ou services, ou des dollars de remise sous forme de crédit sur le relevé du compte (collectivement, les « **programmes de récompenses** »), les modalités qui s'appliquent à ce programme de récompenses font partie de la présente Convention; ces modalités vous seront fournies avec la présente Convention. Les modalités des programmes de récompenses peuvent également être consultées à l'adresse www.mbna.ca.

**Affinité ou comarquage**

- Votre compte peut vous permettre de participer à des programmes de fidélité d'autres organisations sélectionnées.
- Ces entreprises n'agissent pas en notre nom. Leur seule responsabilité envers vous vise les services et les avantages offerts dans le cadre de leurs programmes de fidélité et l'administration de ces programmes, y compris la façon dont vous pouvez accumuler des récompenses et les échanger.
- Ces programmes de récompenses sont assujettis à des modalités qui sont distinctes de la présente Convention.

## Article 3 : Limite de crédit

### 3.1 Quels sont votre limite de crédit et votre crédit disponible?

**Limite de crédit**

- Votre ***limite de crédit*** correspond au montant des opérations qui peut être porté à votre compte, sous réserve de l'article **3.2** *Qu'advient-il si le solde du compte dépasse la limite de crédit?* Cela comprend les frais, frais d'intérêt et ajustements. Nous indiquons votre limite de crédit initiale du compte dans votre déclaration.
- Le titulaire de carte principal est responsable de s'assurer que le montant total qu'il doit à l'égard du compte n'est jamais supérieur à votre limite de crédit.

**Crédit disponible**

- Votre ***crédit disponible*** correspond au montant de crédit que nous mettons à votre disposition à tout moment dans le compte.
- Votre crédit disponible diminuera lorsque des opérations, y compris des frais, des frais d'intérêt et des ajustements, sont portées au compte.
- Certains commerçants peuvent retenir une partie du crédit disponible du compte. Les commerçants peuvent le faire lorsqu'ils préautorisent temporairement un montant d'achat ou un montant d'achat estimatif dans le compte avant de mener à bien l'opération. Lorsqu'ils le font, nous réduirons votre crédit disponible jusqu'à ce que ce montant préautorisé soit ajusté par le commerçant.

**Affichage de votre limite de crédit et de votre crédit disponible**

- Nous indiquons votre limite de crédit et votre crédit disponible sur votre relevé de compte.
- Vous pouvez également utiliser des services financiers électroniques pour consulter votre limite de crédit et votre crédit disponible.
- À tout moment, il se peut que le crédit disponible que nous indiquons ne tienne pas compte des opérations qui sont en attente et qui n'ont pas encore été traitées ou portées au compte. Cela comprend les frais, frais d'intérêt et/ou ajustements.

**Limitation de votre crédit disponible**

Nous pouvons, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, limiter les opérations même si vous avez du crédit disponible. Nous n'avons pas besoin de vous le dire d'avance. Par exemple, nous pourrions le faire lorsque nous apprenons ou soupçonnons ce qui suit :

- l'opération est illégale, non autorisée et/ou frauduleuse, ou est soupçonnée de l'être;
- le compte n'est pas en règle; et/ou
- tout motif énoncé à l'article **8.2** *Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?*

**Augmentation de votre limite de crédit**

- Le titulaire de carte principal peut nous demander d'augmenter la limite de crédit du compte. Pour ce faire, veuillez communiquer avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.
- Nous n'augmenterons pas votre limite de crédit sans le consentement du titulaire de carte principal; toutefois, nous pouvons autoriser des opérations qui feront en sorte que le solde dépasse votre limite de crédit. Si nous le faisons, des frais supplémentaires peuvent alors s'appliquer.

**Diminution de votre limite de crédit**

Nous pouvons diminuer votre limite de crédit à tout moment, pour quelque motif que ce soit, et sans vous le dire d'avance. Par exemple, nous pourrions le faire lorsque nous apprenons ou soupçonnons ce qui suit :

- un changement défavorable survient dans la situation financière du titulaire de carte principal;
- le titulaire de carte principal nous a fourni des renseignements inexacts, y compris dans la demande de crédit;
- le compte n'est pas en règle; et/ou
- tout motif énoncé à l'article **8.2** *Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?*

Nous aviserons le titulaire de carte principal de la diminution de la limite de crédit si la loi l'exige.

Le titulaire de carte principal peut également nous demander de diminuer la limite de crédit du compte. Pour ce faire, veuillez communiquer avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

## 3.2 Qu'advient-il si le solde du compte dépasse votre limite de crédit?

Nous pouvons permettre une opération qui fera en sorte que le solde dépasse votre limite de crédit.

Si nous vous autorisons à dépasser votre limite de crédit :

- Cette autorisation ne signifie pas que nous avons augmenté la limite de crédit du compte.
- Le montant qui est en excédent de la limite de crédit fera partie de votre paiement minimum. Vous devrez payer ce montant en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement. Pour en savoir plus sur vos paiements minimums, consultez l'article **4.3** *Quel est votre paiement minimum?*

***Pour les résidents de l'extérieur du Québec***

- Si le solde dépasse votre limite de crédit au cours d'une période de relevé donnée, nous imputerons des frais de dépassement de limite au compte pour la période de relevé concernée, comme il est énoncé dans la déclaration.
- Nous n'imputerons pas de tels frais si le commerçant applique une retenue sur une partie du crédit disponible du compte, et que cette retenue fait en sorte que votre solde dépasse votre limite de crédit.
- Les frais de dépassement de limite que nous imputons seront affichés à la date de fin du relevé de chaque période de relevé.

**Paiements retournés**

Nous vous imputerons des frais de dépassement de limite pour la prochaine période de relevé dans le cas où :

- vous avez fait un paiement au cours d'une période de relevé; et
- ce paiement est retourné après la date de fin du relevé pour la période de relevé en question; et
- il y aurait eu dépassement de la limite de votre compte pour cette période de relevé, n'eût été ce paiement.

***Pour les résidents du Québec***

- Nous n'imputons pas de frais de dépassement de limite au compte si le solde dépasse votre limite de crédit.

### 3.3 Quelle est votre limite d'avance de fonds?

- Nous pouvons fixer une limite d'avance de fonds pour le compte qui est inférieure à votre limite de crédit.
- La limite d'avance de fonds ne constitue pas un crédit supplémentaire au-delà de votre limite de crédit. Elle constitue le montant maximum que vous pouvez imputer au compte à l'égard d'opérations d'avance de fonds. Ce montant comprend les intérêts, les frais ou les ajustements liés aux opérations d'avance de fonds.
- Votre limite d'avance de fonds disponible diminuera lorsque vous imputez et que nous portons au compte vos opérations d'avance de fonds. Cela comprend les intérêts, les frais ou les ajustements liés à celles-ci.
- Votre relevé de compte indiquera votre limite d'avance de fonds disponible totale et le montant d'avance de fonds restant de votre limite d'avance de fonds disponible à l'égard du compte à la date de fin du relevé.
- La limite d'avance de fonds disponible indiquée sur le relevé de compte ne tient pas compte des avances de fonds et des frais connexes, des frais d'intérêt ou des ajustements qui sont portés au compte après la date de fin du relevé.
- Nous pouvons modifier la limite d'avance de fonds sur le compte. Nous n'avons pas besoin de vous en aviser au préalable.
- Si nous fixons à zéro la limite d'avance de fonds sur le compte, le compte ne peut servir à des opérations d'avance de fonds.

## Article 4 : Paiements, intérêt et frais

### 4.1 Quelle est la date d'échéance de votre paiement?

- La ***date d'échéance du paiement*** désigne la date à laquelle vous devez effectuer le paiement minimum; cette date figure sur le relevé de compte.

- Votre date d'échéance du paiement tombe toujours au moins **21** jours après la date de votre relevé.
- Il incombe au titulaire de carte principal de s'assurer que le paiement minimum pour le compte nous parvienne de manière à ce que nous puissions le porter au compte au plus tard à la date d'échéance du paiement. Pour en savoir plus sur les paiements minimums, consultez l'article **4.3** *Quel est votre paiement minimum?*
- Si la date d'échéance du paiement tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié reconnu par nous, nous reporterons la date d'échéance du paiement au jour ouvrable suivant. Toutefois, tout intérêt applicable continuera de s'appliquer au solde impayé pendant cette période.
- Nous considérons que les jours fériés comprennent tout jour férié dans la province où le titulaire de carte principal a sa résidence principale.

Communiquez avec nous pour en savoir plus sur les jours fériés reconnus par MBNA. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

## 4.2 Comment pouvez-vous effectuer un paiement dans le compte?

**Quand vous devez effectuer des paiements**

Vous pouvez effectuer des paiements dans le compte à tout moment. Toutefois, nous devons recevoir votre paiement minimum de manière à ce que nous puissions le porter au compte au plus tard à chaque date d'échéance du paiement indiquée sur le relevé de compte.

**Comment vous pouvez effectuer des paiements**

Pour effectuer un paiement dans le compte :

- utilisez le service de paiement de factures d'une autre institution financière;
- autorisez-nous à retirer un montant d'un compte de banque chaque mois au moyen d'un service de débit préautorisé (**DPA**);
- envoyez votre paiement par la poste à

l'adresse de « paiements » indiquée à la première page du relevé de compte; ou

- acheminez un paiement au moyen des services de virement de fonds permettant d'effectuer des paiements de cartes de crédit.

Nous pouvons ajouter de nouvelles manières d'effectuer des paiements dans le compte de temps à autre.

Pour les paiements effectués au moyen d'un DPA, voici la marche à suivre pour établir un DPA :

- imprimer une copie du formulaire de DPA à partir de notre site Web à l'adresse www.mbna.ca et nous l'envoyer par la poste;
- communiquer avec nous par téléphone pour établir un DPA;
- nous faire parvenir par la poste une lettre de demande de formulaire de DPA; ou
- nous envoyer par télécopieur une demande de formulaire DPA.

Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous.*

**Quand les paiements sont-ils portés au compte?**

Pour savoir quand nous porterons votre paiement au compte, appelez-nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous.*

**Le paiement doit être porté au compte au plus tard à la date d'échéance du paiement**

Le titulaire de carte principal doit choisir un mode de paiement qui assure que le paiement nous parvienne de manière à ce que nous puissions le porter au compte au plus tard à la date d'échéance du paiement.

**Conditions ou restrictions imposées à l'égard des paiements**

Nous pouvons accepter tous les paiements sans être liés par des conditions ou des restrictions que vous imposez à l'égard de ces paiements et sans perdre aucun des droits qui nous sont conférés aux termes de la présente convention. Par exemple, un paiement sur lequel vous avez ajouté la mention « Paiement en entier » ne signifie pas que le compte est réglé en entier sans confirmation écrite de notre part.

**Paiements en devise étrangère**

Vous devez effectuer les paiements dans la devise du compte :

- Pour tous les comptes de carte de crédit MBNA, les paiements doivent être effectués en dollars canadiens.

Si vous effectuez un paiement dans le compte dans une devise étrangère, nous pourrions rejeter ce paiement ou le convertir dans la devise du compte.

Pour en savoir plus sur la manière dont nous convertirons un paiement qui n'est pas effectué dans la devise du compte, voir l'article **2.11** *Comment traitons-nous les opérations, les remboursements ou les crédits et les paiements en devises étrangères?*

## 4.3 Quel est votre paiement minimum?

- La déclaration explique comment nous calculons le montant de votre paiement minimum.
- Le titulaire de carte principal doit payer au moins le montant du paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur le relevé de compte.
- Si vous êtes incapable d'effectuer votre paiement minimum en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement, communiquer avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.
- Si vous ne recevez pas de relevé de compte, vous devez communiquer avec nous pour savoir quel est le montant de votre paiement minimum pour une période de relevé. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous.*
- Vous devez tout de même payer le paiement minimum, même si vous n'avez pas reçu de relevé de compte.

## 4.4 Comment affectons-nous votre paiement?

***Avant le 7 août 2025***

Nous affecterons les paiements reçus à l'égard du compte **d'abord à votre paiement minimum**, dans l'ordre suivant :

1. à tout intérêt figurant sur votre relevé;
2. aux frais figurant sur votre relevé;
3. aux autres opérations figurant sur votre relevé, y compris tout montant qui dépasse votre limite de crédit ou tout montant de paiement minimum échu antérieur;
4. aux opérations, y compris les frais, qui ne figurent pas encore sur votre relevé.

Dans chacune des catégories **1** à **4** susmentionnées, les montants visés par le ou les taux d'intérêt les plus bas seront payés avant les montants visés par le ou les taux d'intérêt les plus hauts.

***En vigueur à compter du 7 août 2025***

***Pour les résidents à l'extérieur du Québec***

Nous affecterons les paiements reçus à l'égard du compte **d'abord à votre paiement minimum**, dans l'ordre suivant :

1. à tout intérêt figurant sur votre relevé;
2. aux frais figurant sur votre relevé;
3. aux autres opérations figurant sur votre relevé, y compris tout montant qui dépasse votre limite de crédit ou tout montant de paiement minimum échu antérieur;
4. aux opérations, y compris les frais, qui ne figurent pas encore sur votre relevé.

Dans chacune des catégories **1** à **4** susmentionnées, les montants visés par le ou les taux d'intérêt les plus bas seront payés avant les montants visés par le ou les taux d'intérêt les plus hauts.

Pour tout montant que vous payez au-delà de votre paiement minimum, nous appliqueront ces paiements comme indiqué dans la section **4.5** ***Qu'advient-il si vous payez plus que le paiement minimum?***

***Pour les résidents du Québec***

Pour les paiements allant jusqu'au nouveau solde indiqué sur votre relevé, nous appliquerons d'abord les paiements aux opérations de cette période de relevé dont le ou les taux d'intérêt sont les plus élevés avant les opérations dont le taux d'intérêt

est inférieur. Lorsque les opérations ont le même taux d'intérêt, les paiements seront d'abord appliqués aux opérations qui n'ont pas de délai de grâce sans intérêt avant les opérations qui ont un délai de grâce sans intérêt.

Si vous payez plus que le nouveau solde indiqué sur votre relevé et que d'autres opérations ont été inscrites à votre compte après la date de clôture de ce relevé, nous appliquerons le paiement excédentaire aux opérations inscrites qui ne figurent pas encore sur votre relevé, en accordant la priorité aux opérations dont le taux d'intérêt est le plus élevé avant celles dont le taux d'intérêt est le plus faible.

Si vous payez plus que le solde impayé du compte, le solde créditeur sera appliqué aux nouvelles opérations dans l'ordre où elles sont inscrites au compte.

***Pour les résidents de l'extérieur du Québec et les résidents du Québec***

**Solde créditeur**

Vous aurez un solde créditeur si :

- vous payez plus que le solde de votre compte; et
- qu'aucune opération n'a eu lieu depuis votre dernier relevé.

Nous ne versons pas d'intérêt sur les soldes créditeurs. Nous n'assurons pas les soldes créditeurs en tant que dépôt en vertu de la *Loi sur la société d'assurance dépôts du Canada* (Canada).

Un solde créditeur n'augmentera pas votre crédit disponible ou votre limite de crédit.

## 4.5 Qu'advient-il si vous payez plus que le paiement minimum?

***Avant le 7 août 2025***

Pour tout montant que vous payez au-delà de votre paiement minimum (paiement excédentaire), nous affecterons le paiement excédentaire au nouveau solde total en suivant le processus suivant :

- **Catégorisation par taux d'intérêt** : Nous placerons tous les éléments ayant le ou les

mêmes taux d'intérêt annuels dans la même catégorie de taux d'intérêt annuel. Par exemple :

- Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des achats, tous les achats assortis du même taux d'intérêt annuel iront dans la même catégorie.
- Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des avances de fonds, toutes les avances de fonds assorties du même taux d'intérêt annuel iront dans une autre catégorie.
- Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des transferts de solde, tous les transferts de solde assortis du même taux d'intérêt annuel iront dans une autre catégorie.

- **Affectation du paiement en fonction du pourcentage du solde** : Nous affecterons ensuite le paiement excédentaire aux différentes catégories de taux d'intérêt selon la proportion du montant de chaque catégorie par rapport au nouveau solde total restant après l'affectation de votre paiement minimum. À titre d'exemple :
  - si la catégorie des achats représente **70 %** du reliquat de votre nouveau solde total, nous affecterons **70 %** de votre paiement excédentaire à cette catégorie;
  - de même, si votre catégorie des avances de fonds représente **30 %** du reliquat de votre nouveau solde total, nous affecterons **30 %** de votre paiement excédentaire à cette catégorie.

**Payer plus que le solde du compte**

Si vous payez plus que le nouveau solde total indiqué sur votre relevé, nous affecterons l'excédent de votre paiement aux opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé.

**Solde créditeur**

Vous aurez un solde créditeur si :

- vous payez plus que le solde de votre compte; et

- qu'aucune opération n'a eu lieu depuis votre dernier relevé.

Nous ne versons pas d'intérêt sur les soldes créditeurs. Nous n'assurons pas les soldes créditeurs en tant que dépôt en vertu de la *Loi sur la société d'assurance dépôts du Canada* (Canada).

Un solde créditeur n'augmentera pas votre crédit disponible ou votre limite de crédit.

***En vigueur à compter du 7 août 2025***

### Que se passe-t-il si vous payez plus que le paiement minimum? *(Pour les résidents de l'extérieur du Québec)*

Pour tout montant que vous payez au-delà de votre paiement minimum (paiement excédentaire), nous affecterons le paiement excédentaire au nouveau solde total en suivant le processus suivant :

- **Catégorisation par taux d'intérêt** : Nous placerons tous les éléments ayant le ou les mêmes taux d'intérêt annuels dans la même catégorie de taux d'intérêt annuel. Par exemple :
  - Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des achats, tous les achats assortis du même taux d'intérêt annuel iront dans la même catégorie.
  - Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des avances de fonds, toutes les avances de fonds assorties du même taux d'intérêt annuel iront dans une autre catégorie.
  - Si le reliquat de votre nouveau solde total comprend des transferts de solde, tous les transferts de solde assortis du même taux d'intérêt annuel iront dans une autre catégorie.
- **Affectation du paiement en fonction du pourcentage du solde** : Nous affecterons ensuite le paiement excédentaire aux différentes catégories de taux d'intérêt selon la proportion du montant de chaque catégorie par rapport au nouveau solde total restant

après l'affectation de votre paiement minimum. À titre d'exemple :

- si la catégorie des achats représente **70 %** du reliquat de votre nouveau solde total, nous affecterons **70 %** de votre paiement excédentaire à cette catégorie;
- de même, si votre catégorie des avances de fonds représente **30 %** du reliquat de votre nouveau solde total, nous affecterons **30 %** de votre paiement excédentaire à cette catégorie.

**Payer plus que le solde du compte**

Si vous payez plus que le nouveau solde total indiqué sur votre relevé, nous affecterons l'excédent de votre paiement aux opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé.

## 4.6 Qu'advient-il si vous omettez d'effectuer le paiement minimum dans les délais?

**Si vous n'effectuez pas 1 paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement**

Si nous ne recevons pas votre paiement minimum en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement, alors :

- Le compte ne sera plus en règle.
- Nous pourrions prendre des mesures mises à notre disposition aux termes de la présente convention. Ces mesures comprennent le droit de :
  - limiter ou de fermer le compte; et/ou
  - déduire une somme d'argent d'un autre compte que le titulaire de carte principal a auprès de tout autre membre du Groupe TD en avisant ou non le titulaire de carte principal.
- Nous pourrions communiquer avec vous pour discuter du paiement que vous avez omis d'effectuer.
- Nous pourrions obliger le titulaire de carte principal à rembourser toute somme due aux termes de la présente convention.

Pour en savoir plus sur ce qui pourrait advenir si le compte n'est plus en règle, ou sur la manière dont nous pouvons limiter ou fermer le compte, consultez l'article **8.2** *Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?*

**Si vous n'effectuez pas 2 paiements minimums au plus tard à la date d'échéance du paiement au cours de 12 périodes de relevé consécutives**

Si nous ne recevons pas le paiement minimum en entier i) au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé, ou ii) avant la date à laquelle nous préparons votre relevé mensuel suivant (**date du nouveau relevé**), **deux fois** au cours de **12** périodes de relevé consécutives, alors :

- Nous pouvons exercer les mêmes droits dont nous disposons si vous avez omis d'effectuer **1** paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement.
- Nous augmenterons les taux d'intérêt usuels du compte.
- Consultez votre déclaration pour savoir dans quelle mesure vos taux d'intérêt usuels augmenteront.

**Omission de votre paiement minimum et incidence sur les offres**

- Si vous omettez d'effectuer votre paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement, cette omission peut avoir une incidence sur vos offres de taux d'intérêt annuels promotionnels.
- Pour en savoir plus, consultez les modalités qui s'appliquent à cette offre.

## 4.7 Qu'est-ce qu'un délai de grâce sans intérêt?

***Pour les résidents de l'extérieur du Québec***

- Vous disposez d'un délai de grâce sans intérêt d'un minimum de **21** jours à l'égard des **nouveaux** achats et frais (autres que les frais d'avance de fonds et les frais de transfert de solde) qui figurent pour la première fois sur le relevé du compte (**« nouveaux achats »**).

- Cela signifie que si vous payez le nouveau solde total impayé figurant sur le relevé du compte en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur ce relevé de compte, vous ne vous verrez pas imputer de l'intérêt sur les nouveaux achats.
- Si vous ne payez pas le nouveau solde total en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement, nous imputerons de l'intérêt sur les nouveaux achats à compter de la date de l'opération et l'intérêt continuera de s'appliquer jusqu'à ce que vous payiez le nouveau solde total impayé en entier.
- Le délai de grâce ne s'applique pas aux :
  - achats et frais figurant sur des relevés de compte antérieurs;
  - avances de fonds (y compris les opérations analogues à une opération en espèces);
  - frais d'avance de fonds;
  - transferts de solde; ou
  - frais de transfert de solde.
- Nous imputons de l'intérêt sur les achats et tous les frais qui figurent sur les relevés antérieurs, les avances de fonds, les frais d'avance de fonds, les transferts de solde et les frais de transfert de solde à compter de la date de l'opération, même si vous payez votre nouveau solde impayé en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement.

***Pour les résidents du Québec***

- Vous disposez d'un délai de grâce sans intérêt d'un minimum de **21** jours à l'égard des achats et frais. Cela signifie que si vous payez le nouveau solde total impayé figurant sur le relevé de compte en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur ce relevé de compte, vous ne vous verrez pas imputer :
  - d'intérêt sur les **nouveaux** achats et frais qui figurent pour la première fois sur le relevé du compte, **et**
  - l'intérêt figurant **sur le relevé de compte courant** qui se rapporte aux achats et tous

les frais qui ont figuré pour la première fois sur des relevés de compte antérieurs.

- Si vous ne payez pas le nouveau solde total en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement, nous imputerons de l'intérêt sur les achats et tous les frais à compter de la date de l'opération et l'intérêt continuera de s'appliquer jusqu'à ce que vous payiez le nouveau solde total en entier.
- Le délai de grâce ne s'applique pas aux :
  - avances de fonds (y compris les opérations analogues à des opérations en espèces); ou
  - transferts de solde.
- Nous imputons de l'intérêt sur les avances de fonds et les transferts de solde à compter de la date de l'opération, même si vous payez le nouveau solde total impayé en entier au plus tard à la date d'échéance du paiement.

## 4.8 Comment calculons-nous et imputons-nous l'intérêt?

Nous calculons l'intérêt en fonction du ou des taux d'intérêt annuels applicables figurant dans votre déclaration.

Nous calculons l'intérêt de la manière suivante :

- **Établissement du solde quotidien moyen** : Nous ajoutons le montant que vous devez quotidiennement, y compris les frais, dans chaque catégorie d'opérations. Par exemple, une catégorie d'opérations peut se composer des achats, des avances de fonds ou des transferts de solde. Nous divisons ensuite le total dans chacune de ces catégories par le nombre de jours que comporte votre période de relevé (généralement **30** ou **31** jours). Ce nombre correspond à votre solde quotidien moyen pour le montant que vous devez dans chaque catégorie d'opérations (le **solde quotidien moyen**).
- **Calcul de l'intérêt applicable** : Une fois que nous connaissons votre solde quotidien moyen pour chaque catégorie d'opérations, nous le multiplions par le taux d'intérêt quotidien correspondant pour cette catégorie

d'opérations. Le ou les taux d'intérêt quotidiens correspondent au ou aux taux d'intérêt annuels divisés par le nombre de jours dans une année, soit **365** jours pour les années non bissextiles, et **366** jours pour les années bissextiles. Nous multiplions ensuite ce résultat par le nombre de jours que comporte votre période de relevé.

Le total du calcul susmentionné correspond au montant des intérêts que nous imputerons le dernier jour de chaque période de relevé.

Nous ajoutons vos frais d'intérêt à votre solde à la fin de la période de relevé. En conséquence, nous imputons de l'intérêt sur l'intérêt impayé.

En cas d'imputation d'intérêt, nous l'imputons sur le montant que vous devez à partir de la date de l'opération, y compris les frais, jusqu'au remboursement intégral du montant. Nous imputons de l'intérêt, même si :

- le compte est fermé pour quelque motif que ce soit et que le titulaire de carte principal n'a pas payé le solde impayé intégralement;
- nous présentons une demande de remboursement du solde impayé; et/ou
- nous obtenons un jugement contre vous.

***Pour les comptes à taux variable***

- Vos taux d'intérêt sont des taux variables. Nous calculons ces taux variables en ajoutant un taux d'intérêt annuel à marge fixe (**taux fixe**) au taux préférentiel TD.
- Le taux préférentiel TD peut changer et, par conséquent, vos taux d'intérêt variables totaux changeront en fonction de l'évolution du taux préférentiel TD. Cela signifie que lorsque le taux préférentiel TD augmente, vos taux d'intérêt variables totaux augmentent aussi. De même, si le taux préférentiel TD diminue, vos taux d'intérêt variables totaux diminuent aussi.

Le ou les taux d'intérêt annuels peuvent varier. Pour en savoir plus, consultez l'article **7.1** *Pouvons-nous modifier les frais, les frais de service et les taux d'intérêt relatifs au compte?*

## 4.9 Quels frais imputons-nous et quel taux d'intérêt imputons-nous à l'égard des frais?

- Nous imputons les frais à l'égard du compte qui sont indiqués dans votre déclaration.
- Le titulaire de carte principal convient de payer et nous autorise à imputer au compte les frais que vous nous devez à l'égard du compte. Nous pouvons imputer ces frais même si cela fait en sorte que votre solde dépasse votre limite de crédit.
- Les frais peuvent varier. Pour en savoir plus, consultez l'article **7.1** *Pouvons-nous modifier les frais, les frais de service et les taux d'intérêt relatifs au compte?*

***Pour les résidents de l'extérieur du Québec***

- Les frais d'opération relatifs aux avances de fonds sont assujettis au taux d'intérêt annuel relatif aux avances de fonds.
- Les frais d'opération relatifs aux transferts de solde sont assujettis au taux d'intérêt annuel relatif aux transferts de solde.
- Les frais de compte et les frais annuels sont assujettis au taux d'intérêt annuel relatif aux achats.
- Nous calculons l'intérêt sur les frais de la même manière que celle indiquée à l'article **4.8** *Comment calculons-nous et imputons-nous l'intérêt?*

***Pour les résidents du Québec***

- Les frais de compte et les frais annuels sont assujettis au taux d'intérêt annuel relatif aux achats.
- Nous calculons l'intérêt sur les frais de la même manière que celle indiquée à l'article **4.8** *Comment calculons-nous et imputons-nous l'intérêt?*

## Article 5 : Relevés de compte et dossiers

### 5.1 Quels dossiers sont disponibles à l'égard du compte?

Nous vous fournirons un accès continu à vos dossiers.

***Dossiers*** désigne la manière dont nous affichons votre historique des opérations et vos renseignements à votre intention de temps à autre. Nos dossiers actuels comprennent ce qui suit :

- des relevés en ligne;
- des relevés papier (y compris les relevés en braille ou à gros caractères); et
- un historique d'opérations sans papier.

Nous pouvons ajouter de nouveaux types de dossiers et modifier ou éliminer la disponibilité de nos types de dossiers actuels à tout moment.

Parmi nos méthodes actuelles pour vous fournir un accès à vos dossiers, mentionnons :

- au moyen de services financiers électroniques tels que :
  - les services bancaires en ligne MBNA;
  - les services bancaires téléphoniques MBNA; ou
  - l'application mobile MBNA; et
- par courrier.

Assurez-vous d'enregistrer vos dossiers et de les garder dans un endroit sécuritaire. Pour en savoir plus, consultez l'article **2.7** *Comment protégez-vous votre carte, le compte, les renseignements sur le compte, le NIP, le justificatif d'identité et les verrouillages par mot de passe?*

Communiquez avec nous par téléphone immédiatement si vous :

- ne recevez pas vos dossiers;
- ne pouvez pas accéder à vos dossiers par voie électronique; ou
- savez ou soupçonnez que vos dossiers sont perdus, volés ou à risque d'être utilisés de manière non autorisée.

Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

## 5.2 Quand fournissons-nous des relevés de compte?

**Période de relevé**

- La période de relevé applicable au compte se termine à la date de fin que nous fixons.
- Chaque période de relevé commence le jour qui suit la date de fin de la période de relevé précédente.
- Le nombre de jours compris dans une période de relevé sera habituellement d'environ **30** jours. Il variera en raison des jours fériés, des fins de semaine et du nombre différent de jours dans chaque mois.
- Nous ne fournissons pas toujours vos relevés à la même date chaque mois.

**Relevés mensuels**

- Nous vous fournirons un relevé s'il y a eu des activités dans le compte au cours du dernier mois ou si un solde est impayé.

**Aucun relevé**

Nous ne vous fournirons pas de relevé dans les cas suivants :

- s'il n'y a aucune opération ni aucun paiement dans le compte et que votre solde est de **0,00 $** à la fin de la période de relevé; ou
- s'il n'y a eu aucune opération ni aucun paiement dans le compte et que nous vous avons donné un avis selon lequel nous avons suspendu ou annulé la présente convention en raison d'un défaut et que nous avons présenté une demande de remboursement du solde impayé.

## 5.3 Que devez-vous faire en cas d'erreur sur le relevé de compte?

Vous devez examiner les relevés de compte et nous communiquer toute erreur dans les **30** jours suivant la date de fin du relevé afin que nous puissions faire une enquête à ce sujet. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

Si vous ne communiquez pas avec nous au sujet

d'erreurs dans les **30** jours suivant la date de fin du relevé, alors :

- nous considérerons que toutes les opérations, tous les crédits et tous les paiements sont affichés correctement dans le compte et que nos dossiers sont exacts (à l'exception de tout montant que nous avons crédité au compte par erreur); et
- vous ne pourrez pas présenter de réclamation à notre encontre à une date ultérieure à l'égard d'éléments ou de montants portés au compte.

Si nous créditons le compte par erreur en raison d'une erreur de notre part ou d'une défaillance du système, alors

- vous devez nous rembourser la totalité du montant reçu; et
- nous pouvons débiter ce montant du compte.

Nous pouvons également débiter du compte tout montant qui, à notre avis raisonnable, a été porté au crédit du compte à la suite d'une erreur ou d'une fraude d'une autre personne ou entité.

Nous n'avons pas besoin de vous aviser lorsque nous ajustons le compte à cette fin.

Si un différend vous oppose à un commerçant à l'égard d'une opération figurant sur le relevé de compte, veuillez consulter l'article **5.4** *Comment gérez-vous un différend avec un commerçant?*

## 5.4 Comment gérez-vous un différend avec un commerçant?

**Communiquer avec le commerçant**

- Si un différend vous oppose à un commerçant à l'égard d'une opération portée au compte, vous devez d'abord tenter de régler le problème directement auprès du commerçant.
- Pendant que vous réglez le différend avec le commerçant, nous pouvons décider si nous inclurons l'opération contestée ou non dans votre solde.
- Si nous incluons l'opération dans votre solde, de l'intérêt s'appliquera sous réserve du délai

de grâce comme il est énoncé à l'article **4.7** *Qu'est-ce qu'un délai de grâce sans intérêt?*

**Gestion d'un remboursement accordé par un commerçant**

- Nous ne traitons pas les remboursements ou les crédits accordés par des commerçants comme des paiements. Cela signifie que ce remboursement ou ce crédit ne sera pas traité comme un paiement à l'égard de votre paiement minimum.

**Gestion d'un différend après la tentative de résolution auprès du commerçant**

Si vous n'arrivez pas à résoudre un différend concernant une opération directement avec le commerçant et que l'opération a été portée au compte, vous pouvez nous demander de faire enquête :

- en soumettant le formulaire de contestation de MBNA qui accompagne le relevé de compte;
- en vous rendant à l'adresse www.mbna.ca pour imprimer une copie du formulaire de contestation;
- en nous appelant pour obtenir un formulaire de contestation. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*; ou
- de toute autre manière que nous pouvons permettre de temps à autre.

Si vous n'utilisez pas le formulaire de contestation de MBNA, vous pouvez nous faire parvenir une lettre aux coordonnées indiquées à l'article **9** *Communiquer avec nous*. Cette lettre doit contenir les renseignements suivants :

- votre nom et votre numéro de compte;
- le montant en dollars de l'erreur soupçonnée;
- la date d'affichage de l'opération en cause;
- le nom du commerçant; et
- une description de l'erreur et une explication, si possible, des raisons pour lesquelles vous croyez qu'il s'agit d'une erreur.
- Si vous avez besoin de plus de renseignements, veuillez décrire l'opération

pour laquelle vous avez un doute.

Nous pouvons vous aider à l'égard d'une opération contestée seulement une fois que nous portons l'opération contestée au compte. Nous vous recommandons de communiquer avec nous dans les **30** jours suivant la date de fin du relevé figurant dans le relevé de compte comprenant l'opération. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

Les différends avec les commerçants sont assujettis aux règles et aux règlements du réseau de paiement. Cela signifie que les délais pour gérer un différend avec un commerçant peuvent varier selon le type d'opération contestée.

**Crédit temporaire**

- Dans certains cas, nous pouvons vous fournir un crédit temporaire à l'égard du montant de l'opération contestée une fois que vous ouvrez votre contestation.
- Nous pouvons contrepasser et retirer le crédit temporaire du compte si le commerçant refuse votre contestation. Nous pouvons également le faire si le commerçant vous offre un crédit à l'égard de l'opération contestée.
- Nous ne considérons pas un crédit temporaire comme étant un paiement à l'égard de votre paiement minimum.

Nous pourrions avoir besoin de renseignements additionnels pour traiter votre contestation. Nous pouvons communiquer avec vous par courriel, par message texte, par courrier ou par téléphone si nous avons besoin de renseignements additionnels. Il est important que vous communiquiez avec nous sans délai si nous avons besoin de renseignements additionnels. Si vous ne répondez pas sans délai, nous pourrions refuser la contestation. Nous pourrions également contrepasser le crédit temporaire.

Une fois que vous nous soumettez une contestation, vous devez maintenir le compte en règle et continuer d'effectuer vos paiements minimums au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé de compte.

## Article 6 : Communications avec vous

### 6.1 Comment communiquerons-nous avec vous?

Nous communiquerons avec le titulaire de carte principal au sujet de toute question se rapportant au compte ou à la présente convention. Cela signifie que nous enverrons tous les dossiers au titulaire de carte principal, y compris les relevés. Nous enverrons également tous les avis et tous les renseignements que la loi exige que nous fournissions au titulaire de carte principal. Nous traiterons la communication au titulaire de carte principal comme ayant valeur de communication à l'ensemble des titulaires de carte.

Nous utiliserons l'adresse du titulaire de carte principal ou les autres coordonnées qu'il nous a données et qui figurent dans nos dossiers. Nous déclinons toute responsabilité si le titulaire de carte principal ne reçoit pas une communication de notre part tant que nous utilisons l'adresse ou les autres coordonnées qui figurent dans nos dossiers.

**Choix de la langue**

- Lorsque le titulaire de carte principal a présenté une demande de carte, il a indiqué s'il voulait que nous communiquions avec vous en français ou en anglais.
- Si vous désirez modifier la langue du compte et la manière dont nous communiquons avec vous, veuillez communiquer avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.

**Communication avec les utilisateurs autorisés**

- Nous pouvons envoyer des communications à un utilisateur autorisé. Nous pouvons divulguer des renseignements au sujet du compte à un utilisateur autorisé. Pour en savoir plus, veuillez consulter la Politique de confidentialité de MBNA.

**Communications électroniques**

- Nous pouvons communiquer avec vous par voie électronique au sujet de toute question se rapportant au compte et à la présente convention. Cela comprend la communication avec vous :

- au moyen des services bancaires en ligne MBNA;
- au moyen des services bancaires téléphoniques MBNA;
- au moyen de l'application mobile MBNA;
- par courriel;
- par message texte; ou
- par tout autre mode de livraison électronique.

- Autrement dit, nous pouvons vous faire parvenir de l'information par voie électronique. Cela comprend des avis, des messages, des alertes, des modifications apportées à la présente convention ou des documents.
- Cependant, nous n'utiliserons pas ces méthodes si la loi exige que nous communiquions avec vous d'une autre manière.

**Votre adresse aux fins des communications**

- Nous enverrons les communications à l'adresse que le titulaire de carte principal nous a fournie.
- Nous ne sommes pas responsables des retards causés par une interruption du service postal.

**Communiquer avec nous avec des méthodes non sécurisées**

Vous pouvez choisir de communiquer avec nous selon une méthode possiblement non sécurisée. Le courrier postal est une méthode non sécurisée. Les moyens de communication non chiffrés (comme le courriel, le télécopieur, la messagerie texte ou tout autre moyen) constituent également des méthodes non sécurisées. Si vous le faites, nous ne sommes pas responsables si les situations suivantes se produisent :

- votre message est modifié;
- votre message est perdu;
- quelqu'un accède au message sans permission; et/ou

- quelqu'un ou quelque chose empêche la livraison du message.

**Alertes MBNA**

Nous enverrons au titulaire de carte principal une alerte par voie électronique (comme par courriel, par message texte ou par un autre moyen électronique que nous pourrions mettre à disposition) lorsque le crédit disponible du compte est inférieur à un montant seuil. Le titulaire de carte principal peut fixer le montant seuil ou, si vous n'en fixez pas, nous en fixerons un comme l'exige la loi. Nous vous enverrons une alerte si vous nous avez donné votre numéro de téléphone mobile canadien et/ou votre adresse courriel et que vous n'avez pas refusé de recevoir ces alertes. Nous n'imputons pas de frais pour les Alertes MBNA, mais votre fournisseur de téléphonie mobile peut vous imputer des frais de message et de données standards. Vous pouvez cesser de recevoir ces alertes à tout moment.

***Pour les résidents du Québec***

Nous pourrions également envoyer une alerte par voie électronique au titulaire de carte principal lorsque votre solde dépasse votre limite de crédit. Si nous vous permettons de dépasser votre limite de crédit et que vous ne nous avez pas donné votre adresse courriel et/ou votre numéro de téléphone mobile canadien ou si vous choisissez de refuser de recevoir ces alertes électroniques, nous vous enverrons cette notification par courrier.

## 6.2 Comment maintenez-vous vos coordonnées à jour?

Vous devez communiquer avec nous sans délai si des changements ont été apportés à ce qui suit :

- les renseignements sur le compte;
- votre adresse postale;
- votre nom; ou
- les autres coordonnées que vous nous avez fournies, comme votre numéro de téléphone mobile et/ou votre adresse courriel.

Pour ce faire :

- allez en ligne et utilisez les services bancaires en ligne de MBNA;

- appelez-nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*; ou
- procédez de toute autre manière que nous pouvons autoriser de temps à autre.

## Article 7 : Modifications apportées au compte

### 7.1 Pouvons-nous modifier les frais, les frais de service et les taux d'intérêt liés relatifs au compte?

Oui. La déclaration indique le ou les taux d'intérêt annuels, les frais et les autres frais de service relatifs au compte. Nous pouvons modifier, ajouter ou remplacer de tels éléments. Nous vous aviserons par écrit lorsque nous effectuons de tels changements.

***Pour les comptes à taux variable***

Nous fixons votre ou vos taux d'intérêt annuels initiaux dans la déclaration. Votre ou vos taux d'intérêt annuels sont fondés sur une marge à taux fixe majorée du taux préférentiel TD. Nous pouvons modifier la marge à taux fixe et/ou le taux préférentiel TD comme suit :

- **Modification du taux fixe** : À l'ouverture du compte, nous attribuons le taux fixe au compte qui s'ajoute au taux préférentiel TD. Nous pouvons modifier ce taux fixe de temps à autre et il peut augmenter ou diminuer pour quelque motif que ce soit, y compris en fonction de l'évaluation de la solvabilité du titulaire de carte principal. Nous vous aviserons par écrit lorsque nous effectuons un tel changement.
- **Modification du taux préférentiel TD** : De temps à autre, nous pouvons modifier le taux préférentiel TD sans vous en aviser à l'avance. Nous pouvons afficher un avis au sujet de la modification du taux préférentiel TD sur notre site Web.

### 7.2 Pouvons-nous apporter des modifications à la présente convention?

À tout moment, nous pouvons modifier, remplacer, ajouter ou supprimer un article dans la présente convention, y compris ce qui suit :

- définitions;
- utilisation du compte;
- limite de crédit;
- paiements, intérêt et frais;
- relevés de compte et dossiers;
- communications avec vous;
- modifications apportées au compte;
- renseignements généraux;
- communiquer avec nous;
- comment joindre l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC);
- autres renseignements importants pour les résidents du Québec;
- nos droits et responsabilités aux termes de la présente convention, y compris le droit d'augmenter vos obligations ou de diminuer nos obligations aux termes de la présente convention;
- la Politique de confidentialité de MBNA; et/ou
- les avantages, services et couvertures supplémentaires associés au compte.

Les modalités du programme ou des programmes de récompenses associés à votre carte de crédit MBNA expliqueront comment nous apporterons des modifications à ces modalités. Ce ne sont pas toutes les cartes de crédit MBNA qui sont assorties de programmes de récompenses.

Les certificats d'assurance ayant trait aux indemnités d'assurance associées au compte peuvent être modifiés en conformité avec la loi.

### 7.3 Comment vous avisons-nous des modifications apportées à la présente convention?

***Pour les résidents de l'extérieur du Québec***

Nous donnerons avis de toute modification apportée à la présente convention. L'avis peut être envoyé au moyen d'un message dans le relevé de compte ou vous être envoyé d'une autre façon.

Vous aurez accepté les modifications apportées à

la présente convention si, après que la modification soit entrée en vigueur :

- vous utilisez ou activez une carte ou le compte;
- le compte demeure ouvert; ou
- un solde exigible à l'égard du compte demeure impayé.

***Pour les résidents du Québec***

Si nous apportons des modifications à la présente convention comme il est énoncé à l'article **7.2** *Comment pouvons-nous apporter des modifications à la présente convention?*, nous vous donnerons un avis par écrit au moins **30** jours avant que la modification prenne effet. L'avis peut être envoyé au moyen d'un message dans le relevé de compte ou vous être envoyé d'une autre façon.

Nous écrirons l'avis de manière claire et lisible et nous vous fournirons les renseignements suivants :

- la clause originale et sa version modifiée, ou seulement la nouvelle clause,
- la date à laquelle la modification prendra effet; et
- la possibilité que vous avez d'annuler votre convention et de fermer le compte sans frais ni pénalité si la modification donne lieu à une augmentation de vos obligations ou à une diminution des nôtres aux termes de la présente convention.

Si vous choisissez d'annuler la présente convention et de fermer le compte, vous devez nous en aviser au plus tard **30** jours après la prise d'effet de la modification. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*. Pour en savoir plus sur ce qu'il advient si le titulaire de carte principal ferme le compte après une modification, consultez l'article **8.1** *Comment le titulaire de carte principal peut-il fermer le compte?*

## 7.4 Modifications liées aux offres

Lorsque vous recevez une offre de notre part, y compris une offre de plan de paiement, et que nous vous fournissons des détails des modifications apportées à la convention, l'article **7.3** *Comment*

*vous avisons-nous des modifications apportées à la présente convention?* ne s'applique pas à la manière dont nous vous avisons des modifications apportées à la convention.

Pour en savoir plus sur les offres, voir l'article **2.12** *Pouvez-vous recevoir des offres?*

---

## Article 8 : Renseignements généraux

### 8.1 Comment le titulaire de carte principal peut-il fermer le compte?

- Le titulaire de carte principal peut fermer le compte et/ou résilier la présente convention en communiquant avec nous. Veuillez consulter l'article **9** *Communiquer avec nous*.
- Si vous cessez d'utiliser le compte au cours d'une longue période, cela ne signifiera pas que vous avez fermé le compte.
- La résiliation de la présente convention prendra effet seulement lorsque le titulaire de carte principal aura payé le solde intégral du compte en entier et qu'il se sera acquitté de toutes ses obligations aux termes de la convention. Lorsqu'un solde est impayé, l'intérêt continue de courir.
- Lorsque le titulaire de carte principal présente une demande de fermeture du compte et/ou de résiliation de la présente convention, les avantages, les services et les couvertures prendront également fin. Tel est le cas même si le solde n'a pas encore été payé en entier.
- Veuillez consulter les modalités de tout programme de récompenses pour en savoir plus sur les incidences sur ce programme de récompenses lorsque vous demandez de fermer le compte et/ou de résilier la présente convention.
- Vous devez communiquer avec le commerçant pour annuler un PPA. Le titulaire de carte principal est responsable des PPA portés au compte après que le titulaire de carte principal ou nous fermons le compte. Pour en savoir plus, voir l'article **2.10** *Pouvez-vous utiliser le compte pour effectuer des paiements préautorisés?*

- Examinez les modalités de toute offre liée au compte à laquelle vous pourriez participer. Cela vous aidera à en savoir plus sur ce qu'il adviendra si vous fermez le compte alors que vous participez à l'offre.
- Si vous avez des services ou des avantages spéciaux qui sont facultatifs et que vous les avez achetés séparément, veuillez consulter les modalités de ces services ou avantages spéciaux. Cela vous aidera à en savoir plus sur l'incidence de la fermeture du compte.

## 8.2 Pouvons-nous limiter ou fermer le compte?

Oui. Nous pouvons à tout moment, pour quelque motif que ce soit et sans vous en aviser, restreindre votre capacité à utiliser votre carte, à utiliser le compte ou à y accéder et/ou fermer le compte.

Par exemple, nous pouvons restreindre votre capacité à utiliser votre carte, à utiliser le compte ou à y accéder, et/ou fermer le compte, si l'un ou l'autre des cas suivants se produit :

- le compte n'est pas en règle;
- nous estimons que le compte ou vous vous êtes livré à des activités suspectes, inappropriées, illégales, possiblement frauduleuses ou non autorisées;
- une opération, ou votre utilisation du compte, pourrait créer un risque inacceptable pour nous;
- il survient un événement qui nous porte à croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer le paiement ou de respecter la présente convention;
- nous souhaitons protéger vos intérêts ou les nôtres;
- vous nous avez fait subir ou pourriez nous faire subir une perte financière;
- le compte est géré ou un titulaire de carte exerce des activités d'une manière que nous jugeons insatisfaisante ou contraire à nos politiques;
- vous avez fait des commentaires racistes, discriminatoires, désobligeants ou menaçants envers nos employés;


VOIR AU VERSO

- nous croyons raisonnablement que nous devons le faire pour protéger nos employés, nos clients et/ou nos biens d'un préjudice physique, de harcèlement ou de tout autre mauvais traitement, y compris la violence verbale, et/ou
- aucune activité n'a été enregistrée dans le compte depuis un certain moment.

Si l'un des cas décrits dans le paragraphe ci-dessus se produit, ce qui suit pourrait survenir :

- vous pourriez perdre l'avantage de bénéficier de toute offre à l'égard du compte;
- le dossier de crédit du titulaire de carte principal pourrait être touché défavorablement;
- *pour les comptes à taux variable*, nous pourrions modifier la marge à taux fixe;
- nous pourrions restreindre l'accès au compte, l'activité dans le compte ou l'utilisation de services que nous mettons à votre disposition relativement au compte, y compris les services financiers électroniques;
- nous pourrions restreindre et/ou bloquer la capacité d'effectuer des opérations;
- nous pourrions restreindre l'ajout d'utilisateurs autorisés. Nous pourrions également annuler un utilisateur autorisé;
- nous pourrions restreindre votre capacité à augmenter votre limite de crédit. Nous pourrions également diminuer votre limite de crédit;
- nous pourrions obliger le titulaire de carte principal à payer le solde impayé en entier. Ce montant comprend tout intérêt que vous devez et/ou les frais que nous ne vous avons pas encore imputés. Nous pouvons exiger ce paiement même si vous avez effectué tous vos paiements minimums;
- nous pourrions, sans vous en aviser, prélever des sommes d'argent sur tout autre compte que le titulaire de carte principal détient auprès de nous ou du Groupe Banque TD, et les affecter au paiement du montant qui nous est dû;
- nous pourrions obliger le titulaire de carte

principal à payer tous nos frais juridiques sur une base avocat-client que nous engageons pour recouvrer ce que le titulaire de carte principal nous doit aux termes de la présente convention;

- nous pourrions appliquer toute autre restriction qui protège nos intérêts;
- nous pourrions fermer le compte;
- nous pourrions exercer l'un de nos droits énoncés dans la convention;
- votre capacité à accumuler et/ou à échanger des points de récompense dans le cadre de votre programme de récompenses associé au compte pourrait être touchée. Veuillez consulter les modalités de votre programme de récompenses pour connaître l'incidence découlant du fait de ne plus être en règle; et/ou
- vos avantages tels que votre couverture d'assurance associée au compte pourraient être touchés. Veuillez consulter vos certificats d'assurance pour connaître l'incidence découlant du fait de ne plus être en règle.

Si nous restreignons votre capacité à utiliser votre carte, à effectuer des activités dans le compte ou à accéder au compte et/ou fermons le compte pour quelque motif que ce soit, le titulaire de carte principal doit quand même s'acquitter de ses obligations envers nous. La résiliation de la présente convention ne prendra effet qu'une fois que le solde intégral aura été payé en entier et qu'il n'y aura plus d'obligations continues de la part du titulaire de carte principal aux termes de la présente convention.

### 8.3 Quelle est notre responsabilité à l'égard des dommages ou des pertes et quelles sont les limites de notre responsabilité?

Nous ne sommes pas responsables envers vous à l'égard de toute perte ou de tout dommage, à l'exception des dommages directs causés par notre négligence. Nous ne sommes en aucun cas responsables à l'égard des dommages spéciaux, indirects ou accessoires. Cette limitation de notre responsabilité aux dommages directs s'applique

même si nous avons été informés de la possibilité que vous subissiez d'autres types de perte ou de dommage.

En plus de ce qui précède, nous ne sommes en aucun cas responsables des pertes ou des dommages qui peuvent découler des éléments suivants :

- les pertes relatives à votre omission de prendre une mesure, notamment l'omission de vous acquitter de vos obligations aux termes de la présente convention;
- le retard ou l'incapacité à accéder au compte, à utiliser le compte ou à utiliser votre crédit disponible;
- une défaillance, une erreur, un mauvais fonctionnement, une utilisation abusive, un retard ou l'inaccessibilité d'une machine, d'un système ou d'un service causé par un tiers ou par d'autres circonstances indépendantes de notre volonté;
- une autre défaillance, une autre erreur ou un autre retard d'un tiers ou d'autres circonstances indépendantes de notre volonté;
- la suspension, la restriction, l'annulation ou la fermeture du compte par nous; et
- l'exercice de l'un de nos droits énoncés dans la présente convention.

### 8.4 Quelle est votre responsabilité quant à notre indemnisation?

Vous convenez de nous indemniser (ainsi que tout membre du Groupe Banque TD) et de nous tenir indemnes à l'égard de l'ensemble des frais, dommages, obligations, coûts et dépenses (y compris les frais juridiques) qui peuvent être engagés à la suite d'un manquement à la présente convention de votre part ou de la part d'un utilisateur autorisé.

### 8.5 Pouvons-nous transférer, vendre ou céder nos droits aux termes de la présente convention?

- Nous pouvons transférer, vendre ou céder une partie ou la totalité du compte à un tiers sans

vous le dire et sans votre consentement. Le cas échéant, nous pouvons transmettre des renseignements sur vous et sur le compte à la personne à laquelle nous transférons, vendons ou cédons le compte. Nous n'avons pas besoin de votre consentement pour ce faire.

- Si nous transférons, vendons ou cédons le compte, vous convenez de continuer à rembourser tout ce que vous devez. Vous convenez également de remplir toutes les autres obligations aux termes de la présente convention même si nous l'avons transférée, vendue ou cédée.
- Vous ne pouvez pas transférer, vendre ou céder le compte ou la présente convention, en totalité ou en partie.

### 8.6 Qu'advient-il si nous n'agissons pas immédiatement dans le cas où vous manquez à vos obligations aux termes de la présente convention?

Si nous omettons de nous opposer ou de prendre les mesures qui s'imposent ou si nous tardons à le faire si vous violez un article de la présente convention, tous les articles de la présente convention demeurent valides et inchangés. Nous nous réservons également le droit de prendre les mesures qui s'imposent à la suite de cette violation ou d'une violation similaire à une date ultérieure. Aucune mesure ni inaction de notre part ne signifie que nous avons renoncé à la présente convention ou que nous l'avons modifiée de façon permanente.

### 8.7 Qu'advient-il si une partie de la présente convention est invalide?

Si un tribunal conclut qu'une partie d'un article et/ou de la présente convention est invalide ou non exécutoire, le reste de l'article et/ou de la présente convention demeure valide.

### 8.8 En quoi consiste la pérennité de la présente convention?

La présente convention lie et s'applique à leur profit :

- nos successeurs;

- toute personne à qui nous transférons, vendons ou cédons la présente convention; et
- vos héritiers et vos représentants personnels.

### 8.9 Que signifient les intitulés dans la présente convention?

Les intitulés figurant dans la présente convention ne visent qu'à en faciliter la lecture. Les intitulés ne modifient en rien le sens ou l'interprétation de la présente convention.

### 8.10 Y a-t-il des règlements gouvernementaux étrangers qui ont une incidence sur l'utilisation de votre carte?

En vertu de la réglementation de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) des États-Unis, les clients qui sont citoyens américains sont soumis à une réglementation qui restreint l'utilisation de leurs cartes dans certains territoires régis par l'OFAC ou une réglementation similaire peut s'appliquer aux citoyens d'autres territoires.

### 8.11 À qui appartient votre carte?

Votre carte nous appartient. Nous pouvons annuler ou reprendre votre carte ou exiger que vous nous la retourniez à tout moment. Les cartes ne peuvent pas être transférées ni cédées à quiconque.

## Article 9 : Communiquer avec nous

### 9.1 Comment pouvez-vous communiquer avec nous?

Utilisez l'une des manières suivantes pour communiquer avec nous :

| Moyen de communication | Détails |
|---|---|
| En ligne | www.mbna.ca |
| Clavardage sécuritaire | Se connecter à www.mbna.ca et cliquer sur l'icône Clavarder |
| Services bancaires téléphoniques (à partir du Canada ou des É.-U.) | 1-800-870-3675 (français)<br>1-888-876-6262 (anglais) |

| | |
|---|---|
| Téléphone à partir d'autres pays (appels à frais virés) | 613-907-3506 (français)<br>613-907-3505 (anglais) |
| Malentendants (Téléscripteur/ ATS) | 1-800-872-5280 (service ATS en français)<br>1-800-872-5758 (service ATS en anglais) |
| Télécopieur | 1-877-839-6262 |
| Courrier | MBNA<br>C.P. 9614<br>Ottawa (Ontario) K1G 6E6 |

## 9.2 Comment pouvez-vous nous transmettre une plainte?

Si vous avez une plainte au sujet du compte, vous pouvez communiquer avec nous de la manière qui vous convient le mieux. Voici les options :

**Étape 1 : Formulez votre plainte**

Pour nous faire part de votre plainte, veuillez utiliser les coordonnées fournies ci-après :

| Moyen de communication | Détails |
|---|---|
| Numéro sans frais (à partir du Canada ou des É.-U.) | 1-800-870-3675 (français)<br>1-888-876-6262 (anglais) |
| Malentendants (Téléscripteur/ATS) | 1-800-872-5280 (service ATS en français)<br>1-800-872-5758 (service ATS en anglais) |
| Télécopieur (sans frais) | 1-800-439-5491 |
| Courrier | MBNA<br>À l'attention du :<br>Service à la clientèle<br>C.P. 9614<br>Ottawa (Ontario) K1G 6E6 |

**Étape 2 : Transmettez votre plainte à un niveau supérieur**

Si votre plainte n'est toujours pas réglée, vous pouvez la transmettre à un niveau supérieur de l'une des manières suivantes :

- demandez à la personne avec qui vous traitez à l'étape 1 de transmettre la plainte à un niveau supérieur en votre nom; ou
- transmettez directement la plainte au Service à la clientèle à l'aide des coordonnées fournies ci-après :

| Moyen de communication | Détails |
|---|---|
| Courriel | customerrelations@td.com |
| Numéro sans frais | 1-877-405-6262<br>(service bilingue) |
| Télécopieur (sans frais) | 1-800-439-5491<br>À l'attention des :<br>Relations avec la clientèle |
| Courrier | MBNA Financial<br>À l'attention du : Bureau des relations avec la clientèle<br>C.P. 9614<br>Ottawa (Ontario) K1G 6E6 |

## Article 10 : Comment joindre l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC au sujet d'une plainte sur une possible violation :

- d'une loi sur la protection du consommateur;
- d'un engagement public;
- d'un code de conduite de l'industrie.

Pour ce faire, veuillez utiliser les moyens de communication ci-dessous :

| Moyen de communication | Coordonnées de l'ACFC |
|---|---|
| Site Web | www.acfc-fcac.gc.ca |

| | |
|---|---|
| Téléphone | *Français* : 1-866-461-2232<br>*Anglais* : 1-866-461-3222 |
| Courrier | Agence de la consommation en matière financière du Canada<br>427 avenue Laurier Ouest,<br>5e étage<br>Ottawa (Ontario) K1R 1B9 |

Le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement.

## Article 11 : Autres renseignements importants pour les résidents du Québec

**Le présent encadré contient les renseignements requis en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur du Québec* (la « Loi »). Si vous avez des questions concernant le contenu du tableau ci-dessous, vous pouvez communiquer, au besoin, avec l'Office de la protection du consommateur.**

**Pour en faciliter la compréhension, certains termes utilisés dans la présente convention correspondent à ceux utilisés dans la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (la « Loi »), comme indiqué ci-après.**

| *Termes utilisés dans la présente convention* | *Signification correspondante au sens de la Loi* |
|---|---|
| Limite de crédit | Montant jusqu'à concurrence duquel le crédit est consenti |
| Taux d'intérêt annuel | Taux de crédit |
| Frais d'intérêt | Frais de crédit |
| Délai de grâce | Délai pendant lequel le consommateur peut acquitter son obligation sans être obligé de payer des frais de crédit |
| Frais annuels | Frais d'adhésion ou de renouvellement |

*(suite à la page* **63**)

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES CLIENTS AU QUÉBEC**

*(suite de la page* **62***)*

| | |
|---|---|
| La Banque Toronto-Dominion / nous | Commerçant / prêteur / commerçant de crédit variable |
| Vous | Consommateur |

Veuillez noter que ce contrat est un contrat de crédit variable (art. **125** de la *Loi*).

Paiement en cas de défaut

L'article **14** du présent contrat confère les droits suivants en cas de défaut :

*« Si vous n'effectuez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement figurant sur votre relevé, si vous ne respectez pas de quelque façon que ce soit le présent contrat, ou s'il survient un événement qui nous porte à croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer le paiement ou de respecter le présent contrat :*

*a) nous pouvons exiger que vous payiez immédiatement la totalité du solde du compte, plus l'intérêt sur ce solde au taux ou aux taux d'intérêt annuels pour le compte à ce moment-là.*

*(…). »*

Dans le cadre cet article, vous devez savoir ce qui suit :

« Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur.*

(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

*(suite à la page* **64**)

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES CLIENTS AU QUÉBEC**

*(suite de la page* **63***)*

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. »

Autre mention exigée par *la Loi sur la protection du consommateur*

« Mention exigée par la *Loi sur 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

*(suite à la page* **65**)

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES CLIENTS AU QUÉBEC**

*(suite de la page* **64***)*

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.

(1) 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.

(2) 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

*(suite à la page* **66**)

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES CLIENTS AU QUÉBEC**

*(suite de la page* **65***)*

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.

(3) 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.

(4) 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.

(5) 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.

*(suite à la page* **67**)

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR LES CLIENTS AU QUÉBEC**

*(suite de la page* **66***)*

(6) 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. »

mbna

MD Mastercard est une marque de commerce déposée de Mastercard International.

* Marque de commerce de Visa International Services Association; utilisée sous licence.

MD La marque MBNA et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion.

50465625
MAA709144F

12866 AA F 0625
599215(0625)