

# EnGarde - Conditions générales d'utilisation

**Les présentes conditions d'utilisation du service EnGarde (ces « conditions d'utilisation ») régissent votre accès aux avantages du service EnGarde et leur mise à profit (les « avantages »).**

« Vous », « abonné » et « votre » se rapportent à la personne qui s'est abonnée au service EnGarde, comme indiqué dans votre courriel ou lettre de confirmation d'abonnement (« message de bienvenue »).

« Sigma », « nous » et « notre » se rapportent à Sigma Loyalty Group inc. et à ses fournisseurs de service autorisés.

Les avantages EnGarde sont fournis par un ou plusieurs fournisseurs de services tiers autorisés, certains pouvant résider à l'extérieur du Canada. Certains avantages peuvent être soumis à des conditions générales supplémentaires. Il incombe à l'abonné de lire attentivement les conditions générales de tiers avant d'utiliser les services fournis.

## **Admissibilité**

Votre abonnement prend effet à la date d'inscription indiquée dans votre message de bienvenue. Vous êtes admissible à profiter des avantages tant que votre abonnement demeure à jour. L'accès aux avantages exige également que vous soyez actuellement abonné au service EnGarde au moment où l'événement applicable se produit. Vous devez être majeur pour pouvoir profiter de ce service.

BMO est fier d'offrir l'accès au service EnGarde, sans frais supplémentaires, aux clients des programmes Privilège, Performance, AIR MILES, des Services bancaires platine et du Programme de services bancaires destinés aux employés, à condition que vous demeuriez dûment inscrit au Programme de services bancaires de BMO admissible. Si vous n'êtes plus dûment inscrit au Programme de services bancaires de BMO admissible, votre compte gratuit EnGarde sera annulé.

## **Accès au produit et au service**

Pour profiter des avantages et pour recevoir des communications importantes liées aux avantages, vous devez avoir accès à un appareil qui se connecte à Internet, à une connexion Internet et devez posséder une adresse courriel ou un numéro de téléphone mobile pouvant recevoir des messages entrants.

L'accès à ce service nécessite une activation dans le cadre de laquelle vous serez tenu de communiquer des renseignements personnels et de configurer un nom d'utilisateur et un mot de passe. Vous devez considérer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe comme des renseignements confidentiels et ne pas les partager avec quiconque. En activant ce service, vous nous soumettez vos renseignements personnels et nous autorisez à accéder à votre dossier de crédit. Certains des avantages liés à ce service ne seront pas offerts immédiatement après l'inscription, car vous devrez fournir ou vérifier des informations supplémentaires.

## **Frais liés au produit et au service**

Tous les frais d'abonnement, indiqués dans votre message de bienvenue ou mis à jour ultérieurement par l'intermédiaire d'un préavis que nous vous avons transmis (les « frais »), seront portés au compte utilisé pour votre abonnement au service EnGarde sur une base mensuelle, à l'avance.

Pour assurer un service ininterrompu, votre abonnement sera automatiquement renouvelé jusqu'à ce que vous l'annuliez. Votre compte sera débité au tarif courant à la date de renouvellement.

## Politique d'annulation

### Annulation à votre demande :

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre abonnement, vous pouvez l'annuler à tout moment par téléphone au 1 866 327-3078 et tous les frais y étant liés prendront fin. L'annulation entrera en vigueur le dernier jour du cycle de facturation courant ou 30 jours après la réception de l'avis, selon la première éventualité.

### Annulation à notre demande :

Votre abonnement peut être annulé si votre compte n'est pas en règle, si tous les frais applicables ne sont pas payés, si vous êtes trouvé coupable de fraude ou de tout autre usage abusif des avantages ou si nous sommes dans l'impossibilité de vous donner accès aux principaux avantages liés à ce service. Nous nous réservons le droit de résilier les abonnements pour quelque raison que ce soit, sur présentation d'un préavis. Il est de la responsabilité de l'abonné d'aviser le programme si l'abonné change son adresse ou son adresse courriel.

## Renseignements que vous nous fournissez

Vous acceptez que tous les renseignements que vous nous communiquez soient utilisés par nous ou par nos fournisseurs de services pour vous fournir les avantages, conformément à notre Politique de confidentialité. Vous consentez également à ce que nous vérifiions votre identité au moyen de questions de sécurité. Vous déclarez et garantisiez que vous nous transmettez des renseignements précis et que vous avez tous les droits nécessaires pour soumettre les renseignements fournis dans le cadre de votre utilisation des avantages et que les renseignements ou documents soumis ne portent pas atteinte aux droits de tiers. Notez que si vous retirez votre consentement à certaines formes d'utilisation de vos renseignements personnels, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de fournir certains éléments des avantages du service EnGarde.

Nous avons besoin de votre adresse courriel pour vous fournir certains services liés aux avantages du programme EnGarde. Vous êtes responsable de veiller à ce que le service EnGarde dispose d'une adresse électronique précise dans ses

dossiers. Sigma décline expressément toute responsabilité à l'égard des services dans le cas où l'adresse électronique au dossier est inexacte.

Vous pouvez être tenu de fournir des renseignements dans certains formats ou méthodes précis pour recevoir certains avantages. Vous reconnaissez et acceptez que Sigma n'est pas responsable de l'omission de fournir des avantages ni de la compromission des données résultant de votre omission de fournir des renseignements en respectant les formats ou méthodes demandés.

## Services de surveillance et d'alertes

Les renseignements personnels que vous fournissez lors de l'activation seront automatiquement ajoutés à votre liste de surveillance et feront l'objet d'une surveillance en ligne. Vous pouvez modifier ou supprimer ces renseignements sur le site Web à tout moment. Vous pouvez également enregistrer des renseignements supplémentaires en vue de les soumettre à une surveillance en ligne, sous réserve de toute restriction indiquée sur le site Web.

Pour accéder à vos alertes liées à l'identité, vous devrez confirmer votre identité en répondant aux questions portant sur votre profil de crédit. Vous déclarez que les renseignements que vous fournissez sont vrais et corrects. Seules les demandes de vérification de l'identité de votre dossier de crédit TransUnion seront surveillées. Nous ne fournissons aucun service, aucun conseil, ni aucune aide dans le but d'améliorer votre rapport de solvabilité, votre historique de crédit ou votre cote de crédit. Ce produit n'est pas destiné à remplacer les renseignements sur les prix à la consommation ni toute autre information qui peuvent être accessibles sans frais. Si nous ne sommes pas en mesure de vérifier votre identité ou de localiser votre dossier de crédit TransUnion en nous fondant sur les renseignements fournis, nous pourrions mettre fin à vos avantages.

Les alertes sont transmises pour votre seule commodité, et toutes les alertes reçues et gérées sont entièrement à vos risques et périls. Il est possible que le contenu des alertes comporte des inexactitudes ou que des retards surviennent dans l'identification ou la notification des événements déclenchant une alerte. Sigma n'assume

aucune responsabilité quant au contenu ou à la rapidité des alertes reçues. Nous ne garantissons pas que les alertes reçues ou l'aide ultérieure fournie par notre centre de service à la clientèle entraîneront un résultat particulier ou que les efforts déployés en votre nom généreront un résultat satisfaisant. Vous êtes responsable d'examiner le contenu de l'alerte transmise et de déterminer si vous devez prendre des mesures. Vous êtes également responsable du paiement des frais perçus par tout tiers (y compris votre fournisseur de services Internet ou mobiles, notamment) pour vous permettre d'afficher le contenu. Des alertes seront envoyées à votre adresse courriel ou à votre numéro de téléphone cellulaire, en fonction de vos préférences. Vous êtes responsable de veiller à ce que nous disposions de vos coordonnées à jour au dossier.

### Services de redressement et de rétablissement de l'identité

Le service de procuration limitée est offert par un fournisseur tiers et est assujéti à des conditions supplémentaires. Sous réserve de la réglementation de l'institution ou des institutions applicables et lorsque la loi et les circonstances le permettent, le fournisseur contactera les institutions concernées pour rétablir votre identité. Certaines institutions ne permettront pas à un tiers de procéder à des modifications en votre nom. Si l'institution n'honore pas la demande, nous vous aviserons que le fournisseur n'a pas pu effectuer la demande en votre nom. Ce service exige une excellente collaboration entre vous et le fournisseur. Vous avez la responsabilité de demeurer joignable par le fournisseur tout au long du processus de restauration d'identité. Vous êtes seul responsable de veiller à ce que le fournisseur dispose de vos coordonnées à jour au dossier.

Ni le fournisseur tiers ni nous ne sommes responsables des erreurs de traitement de votre institution et nous déclinons expressément toute responsabilité quant à la prestation des services dans le cas où les informations que vous avez fournies ne sont pas exactes.

Ce service vous aide uniquement à restaurer vos renseignements sur l'identité. Sigma ou le fournisseur ne doivent en aucun cas assumer les pertes financières, les

dommages ni toute autre dépense pouvant résulter d'un vol d'identité. Vous êtes responsable de toutes les dépenses engagées pendant le processus de restauration, y compris, mais sans s'y limiter, les coûts de remplacement des documents d'identification.

### Services de protection contre la perte du portefeuille

À partir du moment où vous signalez la perte ou le vol d'une carte de paiement (individuellement, une « carte », collectivement des « cartes ») au service EnGarde, vous êtes protégé contre tous frais frauduleux portés à la carte jusqu'à ce que le vol ou la perte soit rapporté à l'émetteur par EnGarde, pour autant que les conditions suivantes soient remplies : (a) votre abonnement doit être en vigueur en permanence à compter du moment où ces cartes sont perdues ou volées jusqu'au moment où la perte ou le vol est signalé au service EnGarde; (b) vous devez avoir pris des précautions raisonnables pour ne pas divulguer le numéro d'identification personnel rattaché à la carte (NIP) à toute autre personne et en avoir préservé la stricte confidentialité en le conservant dans un emplacement séparé des cartes; c) les frais frauduleux doivent être portés aux cartes qui ont été rapportées comme étant perdues ou volées au moment du rapport initial. Sous réserve des règlements de l'émetteur concerné, le service EnGarde assumera la responsabilité d'aviser les émetteurs de la perte et demandera des cartes de remplacement en votre nom, dans la mesure du possible. Si l'émetteur n'honore pas la demande, vous recevrez un rappel vous informant que nous ne pouvons pas répondre à la demande. Vous avez la responsabilité de veiller à ce que l'on puisse facilement vous joindre après avoir déclaré la perte ou le vol afin que nous puissions communiquer avec vous. Vous êtes admissible à ce service à condition de remplir les conditions (a) à (c) ci-dessus. Vous êtes seul responsable de veiller à ce qu'EnGarde dispose de vos coordonnées à jour au dossier.

Nous ne sommes pas responsables des erreurs de traitement de votre fournisseur de services et déclinons expressément toute responsabilité quant à la prestation des services dans le cas où vous n'avez pas fourni d'informations précises.

Pour être admissible au service de surveillance du crédit gratuit, vous devez avoir accepté de vous inscrire à ce service au moment où vous avez déclaré la perte ou le vol de la carte au service EnGarde.

Pour être admissible aux services d'assistance voyage d'urgence, vous devez vous trouver à une distance d'au moins 250 km de votre domicile et avoir déclaré la perte ou le vol de vos cartes dans les 24 dernières heures. L'avance de fonds visant à vous permettre d'accéder de l'argent comptant ne peut excéder mille dollars (1 000 \$ canadiens) ou la limite de crédit disponible sur vos cartes de crédit, selon le montant le plus élevé. Ce montant doit être remboursé dans les trente (30) jours et peut être soumis à des frais supplémentaires. Les fonds d'urgence ne peuvent être envoyés à destination des pays suivants : Birmanie/Myanmar, Cuba, Iran et Corée du Nord. Cette liste est susceptible d'être modifiée, car notre fournisseur tiers peut modifier périodiquement les destinations où il peut transférer des fonds. Pour confirmer les destinations admissibles, communiquez avec nos représentants en composant le numéro sans frais 1-866-327-3078 ou le 416-734-3904. Ces frais et conditions peuvent être sujets à changement et seront mis à jour selon les modalités de cette entente.

EnGarde met à votre disposition des renseignements pour vous aider à remplacer d'autres objets perdus ou volés susceptibles de se retrouver dans votre portefeuille. Ce matériel est fourni à des fins de renseignement uniquement et nous ne garantissons pas l'absence d'erreurs ou de retards dans la transmission des renseignements. Vous êtes seul responsable du remplacement de ces articles. Sigma décline toute responsabilité quant aux activités que vous pourriez entreprendre en utilisant le service.

### Logiciel en ligne

Le logiciel est fourni par des tiers pour votre commodité uniquement et peut être soumis à des conditions supplémentaires. L'utilisation de cet avantage est à votre discrétion et à vos risques. Nous ne pouvons pas garantir que le logiciel sera efficace à 100 %, exempt d'erreurs ou de bogues, ni qu'il ne subira pas d'interruption ou de défaillance. Nous ne sommes pas responsables des problèmes découlant de l'utilisation du logiciel sur votre

appareil ou de sa compatibilité avec votre appareil ou y étant liés. Vous serez seul responsable de tout dommage, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages causés à votre système informatique ou la perte de données résultant du téléchargement du logiciel.

### Politique d'utilisation acceptable

Vous convenez de ne pas nuire à EnGarde ni d'utiliser EnGarde pour nuire à autrui et de ne pas encourager ni aider autrui à le faire. Par exemple, vous ne devez pas utiliser les avantages pour nuire à une autre personne, une autre organisation ou Sigma, ni pour les menacer ou les harceler ou pour créer un service ou un produit similaire. Vous ne devez en aucun cas : (a) endommager, désactiver, surcharger ou compromettre les avantages (ou tout réseau relié aux avantages); (b) revendre ou redistribuer les avantages ou une partie de ceux-ci; (c) utiliser tout moyen non autorisé pour modifier, rediriger ou accéder aux avantages ou tenter d'exécuter ces activités; (d) créer, copier ou concevoir des oeuvres dérivées d'EnGarde (e) tenter de copier, de reproduire, d'altérer, de modifier, de faire de l'ingénierie inverse, de désassembler, de décompiler ou de traduire EnGarde; (f) utiliser un processus ou un service automatisé (tel qu'un robot, une araignée ou une mise en cache périodique des informations stockées par Sigma) pour accéder aux services ou les utiliser; (g) utiliser les services au-delà des fonctions attribuées et des montants fournis dans le cadre des avantages; (h) utiliser les avantages pour violer toute loi ou distribuer des logiciels malveillants ou du contenu malveillant; ou (i) distribuer, publier, partager des informations ou du contenu sans autorisation ou qui sont illégaux.

### Énoncés généraux

Tous les montants en dollars indiqués dans les conditions d'utilisation, la description des avantages, le message de bienvenue ou les sites Web sont en dollars canadiens.

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions d'utilisation de temps à autre conformément aux lois applicables. Nous nous réservons également le droit de modifier les avantages inclus dans votre abonnement ainsi que les tarifs qui y sont associés. Nous nous réservons le droit de sous-traiter les avantages et les services inclus dans

vos abonnements à un tiers fournisseur de services, ce qui pourrait faire en sorte que vos données soient stockées à l'extérieur du Canada. La présente entente (telle que modifiée de temps à autre) et les documents explicatifs contenus dans votre message de bienvenue constituent l'essence de notre entente avec vous. En cas d'incohérence entre les documents explicatifs et les présentes conditions d'utilisation, les présentes conditions d'utilisation prévaudront.

Tous les services fournis constituant vos avantages (« services ») sont offerts « TELS QUELS ». Nous n'offrons aucune garantie ni ne faisons aucune représentation, expresse ou implicite, et déclinons expressément toute responsabilité (y compris les dommages) relativement à la fourniture des services, sauf dans la mesure où cela est interdit par la loi, ce qui peut inclure la province de Québec. De plus, nous ne garantissons pas que les centres d'appels, les sites Web ou les ressources en ligne concernés seront disponibles et répondront à vos besoins, que l'accès sera ininterrompu, qu'il n'y aura ni retards, ni difficultés d'utilisation, ni défauts, incompatibilités, omissions ou pertes d'informations transmises, qu'aucun virus ou autre code destructeur ne sera transmis ou qu'aucun dommage ne se produira à

vos systèmes informatiques. Vous êtes seul responsable de la protection et de la sauvegarde de vos données et de votre équipement, et devez en ce sens prendre les précautions raisonnables appropriées.

Les sites Web comprennent des liens vers et depuis des applications et des sites Web exploités par des tiers. Les liens vers ou depuis les applications et les sites Web sont présents uniquement pour des raisons de commodité. Sigma n'exerce aucune forme de supervision ou de contrôle du contenu ou des politiques des sites Web liés, et n'en est pas responsable. En aucun cas, nous ne serons tenus responsables, directement ou indirectement, de toute perte ou de tout dommage causé ou présumément causé à un utilisateur et rattaché à l'utilisation de tout contenu, produit ou service accessible sur ces applications et sites Web externes ou découlant du fait qu'il s'y fie.

Dans toute la mesure permise par la loi et à l'exception des droits accordés aux consommateurs en vertu des lois applicables, ce qui peut inclure la province de Québec, vous acceptez d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité Sigma et Intersectons inc., ainsi que leurs partenaires, leurs sociétés mères, leurs filiales, leurs sociétés affiliées, leurs successeurs ou ayants droit, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, représentants et tiers fournisseurs de services de tous frais, demandes, dommages, poursuites, amendes, pénalités et responsabilités, y compris, sans s'y limiter, les intérêts, les pénalités, les frais de justice et les honoraires d'avocats résultant ou découlant d'une violation de la présente entente, y compris, mais sans s'y limiter, un comportement frauduleux ou l'utilisation abusive des avantages de votre part.

Dans la mesure permise par la loi applicable, à moins que nous n'en convenions autrement, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, sur le plan contractuel ou délictuel, en vertu d'une loi ou d'un règlement, ou autrement, préexistants, présents ou futurs, résultant ou découlant de ces conditions d'utilisations, services, déclarations, promotions ou annonces relatifs aux services ou aux présentes conditions d'utilisation (« litige ») seront déterminés par un arbitrage définitif et obligatoire, à l'exclusion des tribunaux.

Cela dit, la responsabilité globale de Sigma et de ses filiales, dirigeants, revendeurs, employés, mandataires, fournisseurs ou concédants de licence liée aux services sera limitée au plus élevé des montants suivants : (a) un montant non récurrent équivalent aux frais mensuels ou annuels les plus récents que vous avez payés pour ce service; ou (b) cent dollars (100 \$ canadiens). Les limites et exclusions s'appliquent également dans le cas où ce recours ne vous indemnise pas entièrement pour toute perte ou tout manquement à son objectif essentiel. Certains territoires ou provinces limitent ou interdisent les restrictions susmentionnées et, dans ces territoires ou provinces, les restrictions ci-dessus seront appliquées dans les limites autorisées par la loi.

**Divers**

La présente entente est régie par les lois de votre province ou territoire de résidence ainsi que par les lois du Canada.

Les en-têtes sont uniquement présents pour des raisons de commodité et n'ont aucune incidence sur l'élaboration ou l'interprétation des présentes conditions d'utilisation.

En utilisant le site Web ou le service EnGarde, vous êtes réputé avoir lu et accepté les conditions générales du présent accord.

**Pour communiquer avec nous :****POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

EnGarde

C.P. 3020, succursale postale D

Toronto (Ontario) M9C 4V5

Numéro de téléphone : 1 866-327-3078

ou le numéro local 416 734-3904

Numéro de télécopieur : 1 800 565-2945

Courriel : [info@engardeprotection.com](mailto:info@engardeprotection.com)



<sup>MC / MD</sup> Marque de commerce / marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

<sup>MD</sup> « BMO (le médaillon contenant le M souligné) » est une marque de commerce déposée de la Banque de Montréal, utilisée sous licence.

EnGarde<sup>MC</sup> est un service offert par Sigma Loyalty Group. EnGarde<sup>MC</sup> est une marque de commerce de Sigma Loyalty Group inc.