

Contrat de compte de carte MasterCard^{MD} BMO^{MD} pour entreprise

BMO  **Banque de Montréal**
Ici, pour vous.^{NC}

BMO  **Banque de Montréal**
Ici, pour vous.^{NC}

Dans le présent Contrat, le terme « **Client** » s'entend de l'entreprise mentionnée dans le formulaire de demande de carte Mastercard BMO pour entreprise (le « **Formulaire de demande** »). Le terme « **Propriétaire** » désigne collectivement chaque propriétaire de l'entreprise mentionné dans le Formulaire de demande ou subséquemment ajouté au Compte à titre de Propriétaire; pour plus de clarté, il est précisé que l'utilisation des mots « le Propriétaire » dans le présent Contrat signifie « chaque Propriétaire », sauf indication contraire. Les termes « **nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent la Banque de Montréal. Les mots auxquels nous avons donné un sens particulier dans le présent Contrat sont expliqués à l'article 1 ci-après. Le Client et le Propriétaire nous ont demandé d'établir un Compte et nous avons accepté de le faire aux conditions énoncées dans le présent Contrat. Le Propriétaire et le Client devraient lire attentivement le présent Contrat et le garder pour référence. Le Client et le Propriétaire ne seront pas liés par le présent Contrat si le Compte n'a pas été activé et si toutes les Cartes et tous les Chèques nous sont retournés (dans ce cas, veuillez nous appeler pour vous assurer que nous avons reçu toutes les Cartes et tous les Chèques, et que le Compte a été fermé). Nous fournirons au Client des modalités supplémentaires lorsque celui-ci accepte d'autres avantages et services rattachés à la Carte.

1. Au sujet de certains termes utilisés dans ce Contrat

Les termes ci-dessous ont un sens bien précis dans le présent Contrat. Voici la définition de chacun, qui s'applique autant au terme utilisé au singulier qu'au pluriel.

- **Carte** : une carte de crédit Mastercard BMO pour entreprise
- **Chèque** : un chèque Mastercard BMO pour entreprise
- **Compte** : un compte de carte Mastercard BMO pour entreprise
- **Contrat** : le Contrat de compte de carte Mastercard BMO pour entreprise
- **GAB** : un guichet automatique bancaire
- **NIP** : numéro d'identification personnel
- **Notre taux de change sur les achats** : le taux que nous payons à Mastercard International Inc. le jour où l'Opération est inscrite au Compte plus le pourcentage de majoration précisé sur le Porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons donner au Client
- **Notre taux de change sur les remboursements** : le taux que nous payons à Mastercard International Inc. le jour où le remboursement est inscrit au Compte, moins le pourcentage de majoration précisé sur le Porte-carte ou dans tout autre avis que nous pouvons donner au Client
- **Opération en quasi-espèces** : une opération comprenant l'achat de biens directement convertibles en argent comptant
- **Porte-carte** : le formulaire auquel la Carte est fixée lorsque le Client ou le Propriétaire la reçoit
- **Propriétaire principal** : personne indiquée comme propriétaire principal dans le Formulaire de demande
- **Titulaire de carte** : une personne à qui une Carte est émise

2. Compte, Limite de crédit et Cartes

2.1 La limite de crédit du Compte (la « **Limite de crédit** ») est indiquée sur votre Porte-carte et sur vos relevés de compte. La Limite de crédit s'applique au Compte, même si plus d'une Carte a été émise pour le Compte. Nous pouvons réduire la Limite de crédit en tout temps, sans préavis. Vous n'êtes pas autorisé à dépasser la Limite de crédit. Si nous vous autorisons à dépasser la limite de crédit, vous devrez verser les frais de dépassement de limite indiqués sur votre Porte-carte et tout autre avis que nous pouvons vous transmettre. Nous ne vous facturerons qu'une seule fois par période de facturation mensuelle les frais de dépassement de limite.

- 2.2 Nous émettrons au Propriétaire et, à la demande du Client, à d'autres employés du Client, des cartes pour accéder au Compte. Nous pouvons émettre à tout Titulaire de carte des Cartes de renouvellement ou de remplacement.
- 2.3 Le Client convient que virgule si une Carte est émise, la seule personne autorisée à l'utiliser est celle pour qui elle a été émise.
- 2.4 Nous pouvons fournir à chaque Titulaire de carte un NIP lui permettant d'utiliser la Carte dans tout GAB qui est accessible avec la Carte pour obtenir des avances de fonds. Le Client devra aviser chaque Titulaire de carte de ne pas divulguer son NIP à quiconque. Les relevés d'opérations qui sont émis par les GAB ne le sont que pour la commodité du Client; advenant un litige quant à l'exactitude de ces relevés, nos relevés internes feront foi.
- 2.5 Nous pouvons fournir des Chèques que le Propriétaire peut tirer sur le Compte. Le Client doit veiller à garder les Chèques en blanc dans un endroit sûr et prendre toutes les mesures raisonnables, y compris établir des marches à suivre et des contrôles, pour déceler et prévenir les vols ou les pertes attribuables à la fraude par Chèque ou tout Chèque contrefait. Le Propriétaire doit immédiatement nous signaler toute perte, tout vol ou toute utilisation non autorisée d'un Chèque au numéro publié pour signaler la perte ou le vol de Cartes.

3. Débits et frais

- 3.1 Le Client s'engage à payer les frais annuels afférents à chaque Carte ainsi que nos frais de gestion pour la recherche de bordereau de vente, l'émission d'un relevé de remplacement, les chèques ou autres paiements refusés et les autres services que nous fournissons de temps à autre.
- 3.2 Les Titulaires de carte peuvent utiliser la Carte, et le Propriétaire peut écrire un chèque pour porter au débit du Compte : a) le prix d'un bien ou d'un service obtenu d'un commerçant qui accepte la Carte (un « **Achat** »); b) le prix d'un bien ou d'un service obtenu d'un commerçant et payé par Chèque; ou c) les avances de fonds obtenues par l'utilisation de la Carte ou d'un Chèque directement de nous, notamment à un GAB, ou d'une institution financière qui accepte la Carte ou le Chèque. Une telle utilisation de la Carte ou d'un Chèque qui entraîne un débit au Compte du Client, que la Carte ait été présentée ou non à un commerçant (dans le cas, par exemple, d'une commande par la poste, par téléphone ou par Internet), que la signature du Titulaire de carte ait été obtenue ou non ou que le NIP ait été utilisé ou non, constitue une « **Opération** ». Une « **Avance de fonds** » s'entend de toute Opération visée par l'alinéa 3.2 b) ci-dessus, et de toute avance de fonds visée par l'alinéa 3.2 c) ci-dessus. Nous traitons les Opérations en quasi-espèces (par exemple, les virements télégraphiques, les mandats, les chèques de voyage) et les opérations de jeu (paris, paris hors-piste, paris de course, jetons de casino, billets de loterie, etc.) comme des Avances de fonds.
- 3.3 Nous inscrivons au Compte toutes les Opérations effectuées avec chaque Carte, ainsi que tous les intérêts, frais de gestion, notes de crédit et rectifications se rapportant à la Carte en question. Toutes les Opérations et tous les intérêts et frais de gestion inscrits au Compte constituent un débit porté au Compte (un « **Débit** »).
- 3.4 À la réception d'une note de crédit émise par un commerçant pour un bien ou un service porté au débit du Compte, nous inscrivons le crédit au Compte. Si nous ne recevons pas la note de crédit avant que le débit y afférant figure à un Relevé de compte (tel qu'il est défini ci-dessous),

le Client doit acquitter le montant mensuel exigé calculé en fonction du solde qui figure sur ce Relevé de compte.

- 3.5 Si la Carte est une carte Mastercard en dollars canadiens, nous convertissons en dollars canadiens les Opérations effectuées dans une autre monnaie. Si la Carte est une carte Mastercard en dollars américains, nous convertissons en dollars américains les Opérations effectuées dans une monnaie autre que des dollars américains. Pour cette conversion, nous utilisons Notre taux de change sur les achats en vigueur le jour où l'Opération est inscrite au Compte. Notre taux de change sur les achats peut être différent du taux en vigueur le jour où l'Opération a été effectuée.
- 3.6 Si la Carte est une carte Mastercard en dollars canadiens et qu'une Opération en monnaie étrangère est remboursée au Compte, nous convertissons l'Opération en dollars canadiens. Si la Carte est une carte Mastercard en dollars américains et qu'une Opération dans une monnaie autre que des dollars américains est remboursée à votre Compte, nous convertissons l'Opération en dollars américains. Pour cette conversion, nous utilisons Notre taux de change sur les remboursements en vigueur le jour où le remboursement est inscrit au Compte. Notre taux de change sur les remboursements peut être différent du taux en vigueur le jour où l'Opération a été remboursée. La différence entre Notre taux de change sur les achats et Notre taux de change sur les remboursements signifie que le montant crédité au Compte pour le remboursement d'une Opération en monnaie étrangère sera généralement moins élevé que le montant facturé au Compte pour l'Opération.

4. Relevés et intérêts

- 4.1 Chaque mois, à la même date (la « **Date de facturation mensuelle** »), nous préparons un relevé de compte (le « **Relevé de compte** ») qui comprend les Débits portés au Compte qui ont été inscrits durant la période qui commence le jour suivant la Date de facturation mensuelle immédiatement antérieure et qui se termine à la Date de facturation mensuelle courante (la « **Période de facturation** »). Nous transmettons le Relevé de compte au Propriétaire principal indiqué dans le Formulaire de demande.
- 4.2 Pour le Compte, au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur le Relevé de compte, le Client doit effectuer le versement minimum figurant sur le Relevé de compte. Le versement minimum correspond :
 - si le solde courant figurant sur le Relevé de compte est de 10 \$ ou moins, au montant intégral; ou
 - si le solde courant est supérieur à 10 \$, à 10 \$ ou au pourcentage du solde courant figurant sur le Porte-carte ou tout avis que nous pouvons envoyer au Client et/ou au Propriétaire, selon le plus élevé de ces deux montants.
 Toutefois, si le solde courant dépasse la limite de crédit ou s'il y a un montant en souffrance sur le Relevé de compte, le Client doit payer le plus élevé des montants suivants :
 - le versement minimum décrit ci-dessus, plus le montant en souffrance; ou
 - le montant de la différence entre la limite de crédit et le solde courant, selon le plus élevé de ces deux montants.
- 4.3 Des intérêts seront exigés sur le montant de tous les Achats, les Avances de fonds, les frais de gestion et les autres frais à partir de la date de

l'Opération jusqu'à la réception du paiement. Nous renoncerons aux intérêts sur les Achats et les frais de gestion qui figurent pour la première fois sur un Relevé de compte si nous recevons le paiement intégral du nouveau solde au plus tard à la date d'échéance du paiement indiquée sur ce Relevé de compte (le Client doit payer des intérêts sur toute Avance de fonds).

- 4.4 Les intérêts sont calculés au taux d'intérêt annuel a) indiqué sur le Porte-carte ou b) égal à notre taux préférentiel (le taux d'intérêt annuel que nous annonçons de temps à autre comme étant notre taux d'intérêt préférentiel pour les prêts en dollars canadiens) majoré du pourcentage indiqué sur le Porte-carte. Si l'alinéa 4.4 a) s'applique, nous pouvons de temps à autre modifier le taux d'intérêt en donnant un préavis d'au moins 30 jours au Client. Si l'alinéa 4.4 b) s'applique, le taux d'intérêt sera rajusté automatiquement advenant une modification du taux préférentiel, et nous pouvons modifier le pourcentage de majoration en donnant un préavis d'au moins 30 jours au Client. Les intérêts sont calculés sur une base quotidienne en multipliant chaque solde quotidien des Débits portant intérêts par un taux d'intérêt quotidien égal au taux d'intérêt divisé par le nombre réel de jours dans l'année. Le montant total des intérêts pour la Période de facturation est indiqué dans le Relevé de compte.
- 4.5 Nous appliquons chaque paiement reçu à l'égard d'un compte aux frais qui figurent sur un relevé de compte, dans l'ordre suivant : a) intérêts, b) frais de gestion, c) Avances de fonds et Achats portant intérêts et d) Achats ne portant pas intérêts. Le reste du paiement, le cas échéant, est imputé dans l'ordre précité aux Débits qui n'ont pas encore figuré sur un Relevé de compte.
- 4.6 Le Client devra effectuer les paiements mensuels exigés, même si un Débit ou un autre élément quelconque fait l'objet d'une contestation entre le Client et nous, en attendant le règlement de cette contestation.
- 4.7 Si le Client néglige de nous aviser d'une erreur ou d'une omission concernant un Débit figurant sur un Relevé de compte dans les trente (30) jours qui suivent la Date de facturation mensuelle, le Client convient que ce Relevé de compte sera irrévocablement réputé exact.
- 4.8 Nonobstant le paragraphe 4.7, le Client sera tenu responsable de tout Chèque qui porte une signature contrefaite ou non autorisée, sauf si a) cette signature contrefaite ou non autorisée a été apposée par une personne qui n'était, en aucun moment, un Propriétaire ou un mandataire ou employé du Client et b) le Client et le Propriétaire se sont conformés aux paragraphes 2.6 et 5.2.

5. Responsabilité du Client et du Propriétaire

- 5.1 Le Client devra payer tous les Débits, même si le total de tous les Débits impayés excède la Limite de crédit, et même si, entre le Client et un Titulaire de carte, un Débit est attribuable à une utilisation inadéquate d'une Carte par le Titulaire de carte.
- 5.2 Le Client et chacun des Titulaires de carte doivent prendre les précautions raisonnablement nécessaires pour éviter que les Cartes et les Chèques ne soient perdus, volés ou utilisés de manière abusive. Le Client ou le Titulaire de carte doit nous aviser par téléphone dans les 24 heures qui suivent le moment où l'un d'entre eux s'est rendu compte qu'une ou plusieurs Cartes ou qu'un ou plusieurs Chèques avaient été perdus, volés ou utilisés abusivement, ou le moment où l'un d'entre eux a su ou

soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait un ou plusieurs NIP d'une ou plusieurs des Cartes.

Le Client ne doit jamais permettre à une personne autre qu'un Titulaire de carte d'utiliser une Carte ou le Compte. Si toutefois cela se produit, le Client sera responsable de toutes les Opérations, et de tous les intérêts, frais et pertes qui en résultent, même si la personne qui a utilisé la Carte est mineure ou n'a pas respecté les conditions établies pour son utilisation de la Carte ou du Compte.

Si quelqu'un utilise une Carte ou un Chèque sans l'autorisation du Client, le Client n'est pas responsable si :

- ni le Client ni le Titulaire de carte n'a contribué intentionnellement à l'utilisation non autorisée;
- le Client et le Titulaire de carte ont pris les précautions raisonnablement nécessaires pour éviter que la Carte ou le Chèque ne soit perdu, volé ou utilisé de manière abusive;
- le Client et le Titulaire de carte ont gardé le NIP secret et dans un endroit séparé de la Carte; et
- le Client ou le Titulaire de carte nous a avisés par téléphone dans les 24 heures qui ont suivi le moment où l'un d'entre eux s'est rendu compte qu'une ou plusieurs Cartes ou Chèques avaient été perdus, volés ou utilisés abusivement, ou le moment où l'un d'entre eux a su ou soupçonné que quelqu'un d'autre connaissait un ou plusieurs NIP d'une ou plusieurs des Cartes;

Si les critères ci-dessus ne sont pas remplis, le Client sera responsable de tous les frais liés à l'utilisation non autorisée de la Carte ou du Chèque. Le Client accepte de coopérer avec nous et de nous aider à enquêter sur l'utilisation non autorisée qui nous a été rapportée avant que nous n'examinions la possibilité de rembourser au Client toute somme perdue. À cet égard, nous pourrions notamment exiger que l'incident soit signalé à la police.

- 5.3 Si un Titulaire de carte présente une réclamation contre nous pour une perte ou un dommage qu'il a prétendument subi du fait d'actes ou d'omissions de notre part relativement à une utilisation ou à une tentative d'utilisation de la Carte par le Titulaire de carte, le Client convient de nous indemniser et de nous tenir à couvert pour de telles réclamations, sauf si ces actes ou omissions résultent d'une négligence grossière ou d'une faute intentionnelle de notre part.
- 5.4 Le Client devra payer, selon les frais entre avocat et client, tous les honoraires et autres frais juridiques engagés par nous dans une action en recouvrement de toute somme qui lui est due conformément au présent Contrat.
- 5.5 Nonobstant les dispositions du paragraphe 5.1, au titre du Programme d'exonération de responsabilité Mastercard BMO (le « **Programme** »), le Client peut être libéré de sa responsabilité en cas de mauvaise utilisation des Cartes par les Titulaires de carte. Cette exonération de responsabilité est assujettie à certaines conditions, restrictions et exclusions, lesquelles sont énoncées dans le document décrivant le Programme, que le Client reconnaît avoir reçu de nous. Les modalités du Programme peuvent changer de temps à autre, et le Programme peut être résilié.
- 5.6 En contrepartie du crédit que nous octroyons au Client, chaque Propriétaire convient d'être tenu responsable, individuellement et collectivement avec le Client, de tout montant dû par le Client en vertu du présent Contrat. Nous pouvons exiger de chaque Propriétaire et du Client le paiement de ces montants. Chaque Propriétaire reconnaît que nous

acceptons d'avancer du crédit au Client sur la foi de la responsabilité de chaque Propriétaire.

6. Droits et responsabilités du Client

- 6.1 Le Client est seul responsable de l'établissement et de l'application de directives internes en ce qui concerne l'utilisation de Cartes et de Chèques. Nous n'aurons aucune obligation de nous informer ou de vérifier si une Carte ou un Chèque est utilisé, ou si un Débit est porté au Compte, conformément à ces directives.
- 6.2 Certains avantages ou améliorations consentis à un Titulaire de carte peuvent lui être offerts seulement s'il conclut des contrats distincts à cet effet. Certains avantages et certaines améliorations peuvent être fournis par des entreprises indépendantes de nous, auquel cas nous n'assumons aucune responsabilité à leur égard.

7. Cartes et annulation de Cartes

- 7.1 Les Cartes demeurent en tout temps notre propriété et ne peuvent être transférées. Malgré toute autre stipulation du présent Contrat, nous pouvons, en tout temps et sans préavis à tout Titulaire de carte ou au Client, annuler, révoquer ou retirer tous les droits ou privilèges de tout Titulaire de carte afférents à une Carte et exiger le retour immédiat de toutes les Cartes et de tous les Chèques, lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire à une utilisation, notamment frauduleuse, d'une Carte ou d'un Chèque qui, de notre avis, pourrait nous être préjudiciable financièrement ou autrement. De plus, nous pouvons fermer le Compte s'il est inactif, c'est-à-dire s'il n'a pas été utilisé pendant au moins neuf (9) mois consécutifs. Toutes les Cartes et tous les Chèques doivent nous être remis sur demande.
- 7.2 Le Client peut nous demander l'annulation de toute Carte, et nous prendrons des mesures pour révoquer ou retirer tous les droits ou privilèges du Client et du Titulaire de carte afférents à la Carte en question. Le Client demeurera responsable de tous les Débits portés au Compte faits avant que la Carte et tous les Chèques nous soient retournés, au moyen de la Carte ou de tout Chèque pour lesquels l'annulation a été demandée.
- 7.3 Le Client est responsable de tous les prélèvements automatiques effectués dans un Compte, même après la fermeture du Compte, sauf si le Client a préalablement demandé par écrit au commerçant de mettre fin aux prélèvements automatiques imputés au Compte. Si nous lui demandons, le Client doit nous fournir une copie de cette demande écrite reçue par le commerçant.

8. Défis de responsabilité

- 8.1 Les rapports d'information de gestion fournis au Client le sont sans déclaration ni garantie quant à l'exactitude de l'information donnée.
- 8.2 Nous ne sommes responsables d'aucune perte et d'aucun dommage que le Client subit et qui découlent directement ou indirectement du présent Contrat, sauf les dommages subis par le Client qui sont imputables à une négligence grossière ou à une faute intentionnelle de notre part. Nous ne saurions, en aucun cas, être tenus responsables des dommages spéciaux, indirects ou consécutifs, y compris, sans restriction, des pertes de profits et des manques à gagner.
- 8.3 Nous essayons de toujours respecter toute Limite de crédit et toute limite d'opération demandées par le Client. Toutefois, nous ne pouvons garantir que ces limites seront respectées en cas de défaillance de nos systèmes.

- 8.4 Nous ne sommes pas responsables de la qualité des biens ou des services ou des vices affectant des biens obtenus au moyen d'une Carte ou d'un Chèque ni des pertes imputables à la divulgation par le Titulaire de carte du numéro de Carte à un commerçant, que ce soit par la poste ou par téléphone. Toutes réclamations ou contestations entre le Titulaire de carte ou le Client et un commerçant doivent être réglées directement entre eux, et aucune telle contestation ne saurait modifier les obligations du Client aux termes du présent Contrat.

9. Avis

- 9.1 Toute la correspondance que nous faisons parvenir au Client et au Propriétaire relativement au présent Contrat sera envoyée à l'adresse du Client qui figure au dossier Mastercard que nous avons établi.
- 9.2 Les demandes d'émission de Carte, de modification de la Limite de crédit, de changement du nom de l'entreprise du Client, de fermeture de Compte et d'autres types de demandes liées à l'exploitation et à l'administration du Compte peuvent être faites par écrit, au moyen des Services bancaires en ligne ou par téléphone. Toutes les demandes doivent être faites par au moins un des Propriétaires.
- 9.3 Nous pouvons permettre que les demandes dont il est fait mention au paragraphe 9.2 soient soumises par Internet. Le cas échéant, nous fournissons au Propriétaire la procédure d'ouverture de session, un numéro d'utilisateur et un mot de passe. Le Propriétaire doit protéger le numéro d'utilisateur et le mot de passe contre tout usage frauduleux et nous aviser immédiatement si ce numéro d'utilisation et le mot de passe sont divulgués sans autorisation. Jusqu'à réception d'un tel avis, nous accepterons toute demande reçue au moyen de ce numéro d'utilisateur et de ce mot de passe et ne serons pas tenus de confirmer les demandes.

10. Administrateur

- 10.1 À la demande d'un Propriétaire, nous ajouterons au Compte un administrateur qui sera autorisé à exécuter les tâches figurant dans l'**Annexe 1** du présent Contrat. Toutes les demandes visant l'ajout d'un administrateur au Compte peuvent être faites par écrit, au moyen des Services bancaires en ligne ou par téléphone, et doivent être soumises par au moins un des Propriétaires.
- 10.2 En ajoutant un administrateur au Compte, le Client et chaque Propriétaire :
 - a) nous autorisent à accepter des instructions de l'administrateur et à prendre des mesures à leur égard pour ce qui est des tâches figurant dans l'**Annexe 1**, et b) acceptent que nous n'avons pas l'obligation d'accepter les instructions de l'administrateur et que nous pouvons refuser de prendre des mesures à leur égard, et ce, à notre entière discrétion.
- 10.3 Le Client et chaque Propriétaire acceptent :
 - d'indemniser, de défendre et de tenir BMO, ainsi que ses administrateurs, dirigeants, employés, représentants et mandataires quittes de l'ensemble des plaintes, pertes, responsabilités, dépenses ou dommages-intérêts qui découlent de l'acceptation des instructions de l'administrateur ou de la prise de mesures à leur égard, tel qu'il est décrit dans la présente section 10; et
 - de dégager BMO, ainsi que ses administrateurs, dirigeants, employés, représentants et mandataires de toute plainte qui découle de l'acceptation des instructions de l'administrateur ou de la prise de mesures à leur égard, tel qu'il est décrit dans la présente section 10;

11. Modification

- 11.1 Nous pouvons de temps à autre, a) en envoyant un préavis écrit de trente (30) jours au Client, modifier les frais de gestion, les caractéristiques de la Carte et les droits ou obligations aux termes du présent Contrat, et b) en envoyant un avis écrit au Client, modifier immédiatement i) la Limite de crédit delete, ou ii) le présent Contrat pour nous conformer à la licence d'exploitation Mastercard ou à toute autre exigence juridique ou réglementaire. Toute modification entre en vigueur à la date indiquée dans l'avis.

12. Généralités

- 12.1 Le Client et le Propriétaire doivent nous fournir tous les renseignements financiers personnels et commerciaux que nous pouvons raisonnablement demander de temps à autre.
- 12.2 Aucune stipulation du présent Contrat n'est réputée faire l'objet d'une renonciation et aucun manquement au présent Contrat n'est réputé faire l'objet d'un consentement, sauf si la renonciation ou le consentement est fait par écrit et signé par la partie qui aurait ainsi renoncé ou donné son consentement. Tout consentement par une partie ou toute renonciation par une partie à un manquement de l'autre partie, qu'il soit exprès ou implicite, ne saurait constituer un consentement, une renonciation ou une disculpation pour tout autre manquement différent ou subséquent.
- 12.3 Le Client ne peut transférer ni céder le présent Contrat, que ce soit volontairement ou involontairement, sans notre consentement préalable écrit. Nous pouvons refuser de donner un tel consentement sans motif. S'il est transféré ou cédé sans notre consentement préalable écrit, le présent Contrat est réputé résilié, à moins que nous en décidions autrement par écrit.
- 12.4 Le présent Contrat lie les parties et leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs et il est fait à leur avantage.

13. Renseignements personnels

- 13.1 Dans cet article, « **vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent le Propriétaire.
- 13.2 Les renseignements personnels sont ceux qui se rapportent à vous personnellement et permettent de vous identifier. Outre vos nom, adresse, âge et sexe, il peut s'agir, par exemple, de vos renseignements financiers, de votre numéro d'assurance sociale (NAS), de références et de données sur vos antécédents professionnels. Vos renseignements personnels sont parfois utilisés à des fins évidentes. Par exemple, si vous demandez un prêt personnel ou hypothécaire, nous vous demandons des informations sur vos antécédents de crédit afin de nous aider à évaluer votre solvabilité. Les raisons évidentes pour lesquelles nous demandons ces renseignements ne devraient pas poser problème, mais n'hésitez pas à nous poser des questions à ce sujet. Au delà des fins évidentes, nous pouvons vous demander des renseignements personnels pour :
- vérifier votre identité et prévenir la fraude;
 - comprendre vos besoins en matière de services financiers;
 - vérifier si un produit ou service vous convient;
 - établir votre admissibilité à un de nos produits ou services, ou un produit ou service d'un tiers en vue de vous l'offrir;
 - faire votre inscription à l'égard de tout produit ou service que vous avez demandé et l'administrer; et
 - satisfaire aux exigences de la législation et de la réglementation.

Vos renseignements personnels sont échangés, dans la mesure permise par la loi, à l'intérieur de BMO Groupe financier (nous, nos filiales et nos sociétés affiliées), qui offre des produits et services en matière de dépôts, de prêts,

de placement, de titres, de courtage, d'assurance, de fiducie et autres. Une bonne compréhension de l'évolution de vos besoins nous permet de mieux vous servir. Si vous ne désirez pas faire l'objet de notre marketing direct ou voir vos renseignements personnels partagés, vous pouvez faire supprimer votre nom de nos listes de marketing direct ou de nos listes communes. Il suffit de nous demander le formulaire requis. Veuillez noter que vous ne pouvez pas demander que vos renseignements personnels ne soient pas communiqués si vous demandez un produit ou service que nous offrons en partenariat avec un autre membre de BMO Groupe financier.

Par ailleurs, si vous ne désirez pas que nous utilisions votre NAS à des fins administratives, il suffit de nous demander le formulaire requis. Nous respecterons vos désirs, sauf dans les cas où votre NAS est nécessaire pour usage fiscal. Pour en savoir plus sur notre engagement à l'égard de la vie privée, consultez notre Code de confidentialité dans l'une de nos succursales ou sur bmo.com/francais/privacy. Il se peut que nous recueillions des renseignements sur votre solvabilité ou sur un autre aspect de vos finances des personnes suivantes :

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

Nous pouvons communiquer ces renseignements qui vous concernent aux personnes suivantes :

- tout agence d'évaluation du crédit;
- toute personne ayant ou pouvant avoir des rapports financiers avec vous. Il se peut que les conversations téléphoniques entre vous et nous soient écoutées ou enregistrées pour assurer un contrôle de la qualité et pour protéger nos droits respectifs.

14. Durée et résiliation du contrat

- 14.1 Toute partie peut résilier le présent Contrat en envoyant un préavis écrit de trente (30) jours à l'autre partie.
- 14.2 Nous ou le Client pouvons immédiatement résilier le présent Contrat, sans préavis, advenant la faillite ou l'insolvabilité de l'autre partie, ou si l'autre partie est en défaut d'effectuer tout paiement à l'échéance conformément au présent Contrat ou manque à l'une ou l'autre de ses autres obligations.
- 14.3 Au moment de la résiliation du présent Contrat : a) toutes les cartes en circulation sont annulées et tous les droits ou privilèges du Client ou de tout Titulaire de carte afférents aux Cartes sont révoqués ou retirés; b) le Client demeurera responsable de tous les Débits portés au Compte et doit les payer, que ces Débits aient ou non été inscrits au Compte, y compris sans restriction les Débits non encore engagés, les frais de gestion courus et les intérêts courus ou à courir, et tous ces Débits sont immédiatement dus et exigibles du Client; et c) toutes les Cartes et tous les chèques devront immédiatement nous être retournés.

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

Centre contact clientèle

1-844-385-5055 De 8 h à 23 h (heure locale) 7 jours sur 7

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

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

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

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

Nous sommes là pour vous aider – Processus de résolution des plaintes

Chaque fois que vous aurez besoin de nous parler, nous tendrons l'oreille et nous vous écouterons.

Vous avez la priorité dans tout ce que nous faisons. Si vous avez une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous la faire connaître et à nous donner l'occasion de la résoudre. Nous nous engageons à résoudre votre plainte rapidement, efficacement et avec professionnalisme, car nous estimons essentiel de garder votre confiance.

1. Communiquez avec nous

Parlez à un représentant de la succursale ou du bureau d'où émane votre plainte, ou avec lequel vous traitez en temps normal. Si vous n'obtenez pas satisfaction, faites appel au directeur ou au superviseur. Vous pouvez aussi communiquer avec :

Carte de crédit de BMO

Téléphone : 1-844-385-5055

ATS : 1-866-859-2089

Site Web : bmo.com/cartesdecREDIT

2. Adressez-vous à un cadre supérieur

Si votre plainte n'est pas résolue après l'étape 1, vous pouvez soumettre la question au cadre supérieur du groupe d'exploitation dont les coordonnées figurent plus bas :

Carte de crédit de BMO

Bureau du chef Centre contact clientèle Amérique du Nord

C.P. 3400, COP Streetsville

Mississauga (Ontario) L5M 0S9

Téléphone : 1-800-372-5111

Télécopieur : 1-866-868-1827

3. Adressez-vous à l'ombudsman de BMO

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après que vous avez franchi les étapes 1 et 2, vous pouvez soumettre le cas à l'ombudsman de BMO.

Le mandat de l'ombudsman consiste à examiner en toute impartialité les plaintes non résolues en matière de services financiers qui sont formulées par les clients des groupes d'exploitation au Canada. Fondé sur l'équité, l'intégrité et le respect, le processus tient compte des intérêts de toutes les parties, de tout document pertinent, de la réglementation et des lois applicables, des politiques et pratiques de l'industrie, ainsi que de la situation dans son ensemble. Au terme de son examen, l'ombudsman de BMO peut faciliter un règlement entre les parties ou recommander une solution.

L'ombudsman de BMO ne fait pas enquête sur les plaintes qui sont liées aux éléments suivants :

- Les politiques d'octroi de crédit ou les décisions liées à la gestion du risque
- La décision de fermer un compte
- Les décisions d'affaires visant à changer un produit ou un service offert
- Les taux d'intérêt, les frais de gestion ou les honoraires qui visent tous les clients
- Une opération ou un problème lié à un produit ou à un service pour lequel BMO n'a plus d'archives

- Les questions qui ont été ou qui sont examinées par les tribunaux ou par un autre organisme indépendant de résolution de différends

Ombudsman de BMO Groupe financier

1, First Canadian Place C. P. 150

Toronto (Ontario) MSX 1H3

Téléphone : 1-800-371-2541

Télécopieur : 1-800-766-8029

Courriel : bmo.ombudsman@bmo.com

Transmettez la question au Bureau de la protection des renseignements personnels de BMO Groupe financier si la plainte porte sur la confidentialité de renseignements personnels qui vous concernent et qu'elle n'est pas résolue après les étapes 1 et 2. Vous pouvez écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels :

Courriel : privacy.matters@bmo.com

Objet : À l'attention du chef de la confidentialité

BMO Groupe financier, Bureau du chef de la confidentialité

1, First Canadian Place

C. P. 150

Toronto (Ontario) MSX 1A1

Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : privcom.gc.ca

4. Communiquez avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement

Si votre plainte a trait à l'un des groupes suivants :

- BMO Banque de Montréal (y compris BMO Banque privée, Assurance crédit de BMO et Cartes de crédit de BMO)
- BMO Investissements Inc.
- BMO Ligne d'action Inc.
- BMO Nesbitt Burns Inc.

Vous avez aussi la possibilité de porter votre plainte devant l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'OSBI est un service indépendant de résolution de différends avec les services bancaires et d'investissement. Vous avez le droit de porter votre cas devant l'OSBI, qui entreprendra une étude impartiale, officieuse et confidentielle. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et n'a pas pour mission de défendre les consommateurs ou l'industrie. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

401, Bay Street, bureau 1505

C. P. 5 Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 1-888-451-4519

Télécopieur : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : obsi.ca

Engagements volontaires et codes de conduite

BMO Groupe financier s'est engagé à respecter les engagements volontaires et codes de conduite suivants qui visent à protéger les consommateurs; il a d'ailleurs participé à leur élaboration.

1. Code de pratique canadien des services de carte de débit
2. Paiements en ligne
3. Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
4. Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
5. Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
6. Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
7. Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires
8. Comptes bancaires à frais modiques et sans frais
9. Mastercard – Responsabilité zéro
10. Engagement relatif au droit d'annulation de l'achat des billets à capital protégé
11. Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
12. Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
13. Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
14. Engagement à fournir de l'information sur la garantie hypothécaire
15. Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints

Parlons-en

Pour en savoir plus sur les engagements volontaires et les codes de conduite :

Site Web : bmo.com

Téléphone : 1-877-225-5266, choisir la langue, puis sélectionner l'option 3.

Autres possibilités

Autorités de réglementation et organismes provinciaux régissant le commerce des valeurs mobilières

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale et veille à ce qu'elles appliquent la législation fédérale en matière de protection des consommateurs et respectent les engagements volontaires et les codes de conduite. Ainsi, les institutions financières doivent informer les consommateurs de leurs pratiques liées au règlement des plaintes, de leurs frais, de leurs taux d'intérêt et de la fermeture de leurs succursales.

Si vous avez une plainte à formuler en vertu d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement volontaire ou d'un code de conduite, vous pouvez communiquer avec l'ACFC.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, av. Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone (en français) : 1-866-461-ACFC (2232)

Téléphone (en anglais) : 1-866-461-FCAC (3222)

Site Web : fcac-acfc.gc.ca

Remarque : L'ACFC n'offre ni recours ni indemnisation, et ne peut être partie à un différend.

Conseils : Pour obtenir la liste complète des lois fédérales sur la protection des consommateurs, des engagements volontaires et des codes de conduite, allez sur fcac-acfc.gc.ca.

Notre engagement envers vous

BMO Groupe financier vous remercie de lui donner l'occasion de vous aider à réaliser vos objectifs financiers actuels et futurs. Notre priorité est le client. Nous nous engageons à vous servir dans un souci d'excellence et de vous aider le mieux possible à atteindre vos objectifs. Pour ce faire, nous devons vous écouter attentivement, chercher constamment à améliorer les rapports que nous avons avec vous et mériter le privilège d'être votre fournisseur de services dans le domaine financier.

ANNEXE 1

LISTE DES TÂCHES AUTORISÉES POUR UN ADMINISTRATEUR

L'administrateur peut exécuter les tâches ci-dessous dans le Compte.

- Ajout ou annulation d'une carte d'employé
- Modification ou correction des renseignements suivants relatifs à une carte d'employé : nom, adresse, numéro de téléphone et limites de carte du titulaire
- Modification de l'adresse du Propriétaire ou de l'entreprise
- Activation de Cartes
- Modification ou correction du nom (d'entreprise) du Client, appuyée par les documents relatifs à l'entreprise nécessaires à cet effet
- Signalement de la perte ou du vol d'une Carte
- Demande de Relevé de compte
- Ajout ou suppression d'options complémentaires
- Annulation d'un prélèvement automatique existant
- Signalement du décès d'un Titulaire de carte à la Banque (p.ex., Propriétaire ou employé)
- Demande de réémission d'une Carte périmée
- Signalement de transactions non reconnues
- Demande ou annulation d'un remboursement de solde créditeur ou d'ajustements de crédit
- Demande de transfert de solde
- Demande de passage à un autre produit de carte Mastercard pour entreprise
- Demande de modification ou de fusion d'un compte d'adhérent AIR MILES appartenant au Client ou au Propriétaire

Veillez conserver le présent Contrat.