

ENTENTE DE CARTE DE CRÉDIT POUR PME CIBC (RESPONSABILITÉ PERSONNELLE)

En vigueur à compter du 30 juin 2022

TABLE DES MATIÈRES

Rubrique	Page
Introduction	2
Autres documents et ententes	2
Vos droits et responsabilités	2
Responsabilité en cas de perte	3
Opérations en devises étrangères	4
Limites de crédit et limites de retrait en espèces	5
Relevés	5
Paiements	5
Imputation des paiements à votre compte	6
Intérêts	6
Frais	8
Offres spéciales	8
Caractéristiques spéciales des cartes	8
Problèmes liés à un achat	8
Paiements mobiles et sans contact	9
Comptes qui ne sont pas en règle	9
Modifications	10
Résiliation de la présente entente	10
Divers	10
Règlement des différends avec la Banque CIBC	12
Codes de conduite volontaires	12
Vos renseignements personnels	13
Pour nous joindre	13
Définitions	14, 15

1 INTRODUCTION

- a) La présente Entente est conclue entre vous, la Banque CIBC et l'Entreprise. Elle s'applique à votre Compte et remplace toute entente antérieure qui régissait votre Compte. Le fait d'accomplir l'une ou l'autre des actions ci-dessous signifie que vous avez reçu, compris et accepté la présente Entente :
- signer votre Carte;
 - utiliser votre Carte;
 - avoir un Solde;
 - activer une Carte;
 - accéder à votre Compte ou effectuer un paiement à votre Compte.
- b) Lorsqu'un Titulaire de carte utilise votre Compte pour effectuer un Achat ou porte tout autre débit à votre Compte, nous prêtons le montant en question au Titulaire de carte principal et à l'Entreprise. Le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont solidairement responsables (personnellement et conjointement responsables à l'extérieur du Québec) du remboursement du Solde conformément à la présente Entente, sans droit de compensation ou de demande reconventionnelle. Tous les Titulaires de carte doivent se conformer à la présente Entente, mais seuls le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont tenus de rembourser le Solde. Le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont solidairement (personnellement et conjointement) responsables de toutes les obligations découlant de la présente Entente, incluant celles de tout Usager autorisé.

2 AUTRES DOCUMENTS ET ENTENTES

- a) Votre Sommaire des taux et des frais fait partie intégrante de la présente Entente.
- b) L'Entente relative à la Carte de débit CIBC s'applique lorsque vous utilisez votre Carte et votre numéro d'identification personnel (NIP) pour accéder à d'autres comptes associés à votre Carte que votre ou vos comptes de carte de crédit. Elle ne s'applique pas lorsque vous utilisez votre Compte. L'Entente relative à l'accès électronique CIBC s'applique chaque fois que vous utilisez Services bancaires CIBC en direct ou Services bancaires mobiles CIBC pour accéder à votre Compte. En cas d'incompatibilité entre la présente Entente et l'Entente relative à la Carte de débit CIBC ou l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, la présente Entente prévaudra dans la mesure nécessaire pour résoudre le conflit.
- c) Si vous utilisez une Application de paiement mobile, nos modalités d'utilisation relatives à cette application s'appliquent également.
- d) Pour obtenir un exemplaire à jour de l'un ou l'autre de ces documents, visitez le site www.cibc.com/francais ou appelez Services de cartes de crédit CIBC au numéro indiqué au verso de votre Carte.

3 VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

- a) **Utiliser votre Compte.** Vous pouvez utiliser votre Compte à condition que nous vous le permettions et que vous respectiez la présente Entente. Vous autorisez une Opération si vous indiquez que vous l'acceptez par tout moyen jugé acceptable par la Banque CIBC. Votre Compte ne peut être utilisé qu'à des fins professionnelles. Les Cartes et les Chèques Pratiques appartiennent à la Banque CIBC. Vous devez nous les retourner sur demande.
- b) **Protéger votre NIP.** Vous devez préserver le caractère confidentiel de votre ou de vos NIP. Vous ne devez en aucun cas dévoiler votre NIP à qui que ce soit. Si nous vous envoyons un NIP inscrit sur un document, vous devez mémoriser le NIP, puis détruire le document sans tarder. Vous ne devez en aucun cas noter votre NIP, ni sur papier ni sur un support électronique. Quand vous choisissez un NIP, vous ne devez pas utiliser l'intégralité ou une partie de tout mot ou numéro susceptible d'être facilement obtenu ou deviné, tels :

- votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, ou ceux d'un proche;
 - un numéro figurant sur vos autres cartes, dans vos comptes ou sur des pièces d'identité que vous conservez avec votre Carte ou près de celle-ci.
- c) **Protéger votre Compte.** Vous devez prendre des mesures raisonnables pour protéger votre Compte. Au minimum, ceci signifie que vous devez :
- signer et activer votre Carte dès sa réception;
 - ne jamais permettre à une personne autre que les Titulaires de carte d'utiliser votre Carte ou votre Compte;
 - si vous donnez les Renseignements sur la carte sur un site Web ou dans une application, vous assurer que personne d'autre ne peut accéder à ce site Web ou à cette application pour faire des achats au moyen des Renseignements sur la carte;
 - nous aviser immédiatement si vous remarquez des Opérations non autorisées, en cas de perte ou de vol de votre Carte ou des Renseignements sur la carte, ou si vous soupçonnez qu'une autre personne a pris connaissance de votre NIP.
- d) **Gérer vos opérations de paiement préautorisé.** Vous pouvez établir des paiements préautorisés auprès d'un marchand. Vous devez transmettre au marchand les renseignements requis, ainsi que l'informer de tout changement à ces renseignements. Nous ne sommes pas responsables si un paiement préautorisé ne peut pas être porté au compte. Si vous souhaitez mettre fin à un paiement préautorisé, vous devez communiquer avec le marchand, puis vous assurer qu'il a bel et bien suivi vos instructions. Après avoir communiqué avec un marchand pour annuler le paiement préautorisé, vous pouvez communiquer avec nous pour obtenir de l'aide si vous en avez besoin.
- e) **Examiner vos relevés.** Il appartient au Titulaire de carte principal et à l'Entreprise de prendre connaissance de leur relevé chaque mois. Vous devez vérifier s'il contient des Opérations que vous ne reconnaissez pas ou n'avez pas autorisées. Si vous constatez une erreur ou une irrégularité, vous devez nous en informer dans les 30 jours après la Date du relevé. Après ce délai, vous ne pouvez plus présenter une réclamation relativement à toute Opération figurant sur ce relevé.
- f) **Effectuer le Paiement minimum.** Nous devons recevoir au moins le Paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement chaque mois, même si le Titulaire de carte principal ou l'Entreprise ne reçoit pas de relevé ou le reçoit en retard.
- g) **Respecter les modalités des Applications de paiement mobile.** Si vous avez inscrit votre Carte ou votre Compte dans une Application de paiement mobile, vous devez respecter nos modalités à cet égard.
- h) **Ne pas faire une mauvaise utilisation du Compte.** Nous pouvons bloquer les Opérations que nous considérons comme liées à des jeux de hasard sur Internet. Nous pouvons bloquer toute Opération ou votre Compte, à notre discrétion, pour quelque raison que ce soit. Vous ne devez pas utiliser votre Compte :
- dans un but frauduleux ou illégal, y compris l'achat de biens ou de services illégaux;
 - pour acquitter une somme que vous nous devez.

4 RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE

- a) Une Opération peut être non autorisée si une personne qui n'est pas un Titulaire de carte a utilisé le Compte sans consentement réel ou implicite ET si aucun Titulaire de carte n'a bénéficié de l'Opération ET si tous les Titulaires de carte ont respecté la présente Entente, y compris les exigences de protection de votre Compte et de confidentialité du NIP.

- b) En cas de perte ou de vol de votre Carte, des renseignements sur le compte, y compris les Renseignements sur la carte ou le NIP, ou si votre Compte est compromis ou risque d'être utilisé de manière non autorisée, vous devez nous appeler et nous en informer immédiatement. Nous pouvons aussi vous permettre de bloquer ou d'annuler votre Carte par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC. Même si vous bloquez ou annulez votre Carte, vous devez toujours nous informer immédiatement de toute Opération non autorisée.
- c) Sous réserve du droit applicable, le Titulaire de carte principal et l'Entreprise sont responsables d'une Opération, ainsi que des intérêts, frais et pertes qui en découlent, dans certaines situations, notamment :
- l'Opération a été effectuée après qu'un Titulaire de carte a contrevenu aux exigences de confidentialité du NIP énoncées à l'alinéa 3b) ou aux exigences relatives à une Application de paiement mobile énoncées à l'alinéa 3g) et avant que vous nous informiez de la perte ou du vol de la Carte ou des Renseignements sur la carte (sont incluses les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
 - l'Opération a été effectuée par une personne qu'un Titulaire de carte a autorisée à utiliser le Compte (même si cette autre personne était d'âge mineur ou n'a pas respecté les limites d'utilisation que le Titulaire de carte lui avait imposées).
- d) Si votre Carte et votre NIP sont utilisés pour accéder à un compte autre que votre compte de carte de crédit, l'Entente relative à la Carte de débit CIBC s'appliquera aux pertes. Si vous utilisez Services bancaires CIBC en direct, mais ne respectez pas l'Entente relative à l'accès électronique CIBC, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes qui en découlent.
- e) Vous devez pleinement collaborer à toute enquête menée sur une perte. Si nous déterminons qu'une Opération était autorisée, nous pouvons annuler tout crédit que nous vous avons accordé. Nous pouvons prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire afin de récupérer les Cartes perdues ou volées.

5 OPÉRATIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

- a) Le Sommaire des taux et des frais décrit notre mode de conversion des Opérations en devises étrangères. Ce mode de conversion s'applique aux débits et aux crédits portés à votre Compte. Le taux de change vendeur des centres bancaires est un taux de change que nous fixons. Nous pouvons gagner un revenu correspondant à la différence entre le cours acheteur et le cours vendeur de la devise, qui s'ajoutera aux frais d'Opération de change que vous nous payez ou aux frais que vous nous payez pour votre Compte.
- b) La conversion des devises peut ne pas avoir lieu le jour de l'Opération. Si vous obtenez un crédit en devises dans votre Compte, celui-ci sera converti au taux de change en vigueur au moment où le crédit est appliqué. Ce taux de change pourrait différer de celui appliqué lors de l'achat initial. Si vous utilisez votre Carte pour effectuer un retrait en espèces d'un compte autre qu'un compte de carte de crédit à un guichet automatique bancaire hors du Canada, le retrait peut être considéré comme une Avance en espèces provenant de votre Compte plutôt que comme un retrait provenant de l'autre compte.
- c) Si vous décidez d'effectuer une Opération en dollars canadiens à un taux de change déterminé à un guichet automatique ou à un terminal de point de vente, l'Opération sera traitée selon vos instructions et non comme il est indiqué dans le Sommaire des taux et des frais.

6 LIMITES DE CRÉDIT ET LIMITES DE RETRAIT EN ESPÈCES

- a) **Limites de crédit et Limites de retrait en espèces.** Votre limite de crédit initiale figure dans votre Sommaire des taux et des frais. Nous fixerons aussi une Limite de retrait en espèces pour votre Compte. Votre relevé présente votre limite de crédit actuelle et votre Limite de retrait en espèces. Nous pouvons modifier votre limite de crédit et/ou votre Limite de retrait en espèces en tout temps et sans préavis. Votre limite de crédit et votre Limite de retrait en espèces s'appliquent à votre Compte, non pas aux Cartes individuelles. La Limite de retrait en espèces ne s'ajoute pas à votre limite de crédit. Le Titulaire de carte principal est entièrement responsable du Compte, même si un Usager autorisé dépasse la Limite de dépenses des usagers autorisés ou si votre Solde dépasse la limite de crédit.
- b) **Dépassement de la limite de crédit ou de la Limite de retrait en espèces.** Nous pouvons, à notre discrétion, vous permettre de dépasser votre limite de crédit en approuvant des Opérations. Les frais de dépassement de limite applicables lorsque vous dépassez votre limite de crédit sont indiqués dans le Sommaire des taux et des frais. Nous ne sommes pas obligés de vous permettre de dépasser votre limite de crédit, même si nous vous l'avons déjà permis auparavant. Nous pouvons refuser une Avance en espèces, un Chèque Pratique ou un Virement de solde lorsque l'acceptation de cette Opération entraînerait le dépassement de votre Limite de retrait en espèces. Aucune Opération partielle ne sera approuvée.

7 RELEVÉS

- a) Nous enverrons les relevés au Titulaire de carte principal seulement. Vos relevés sont mensuels. Nous pourrions ne pas vous transmettre un relevé chaque mois.
- b) Nous pouvons en tout temps supprimer tout crédit porté à votre Compte par erreur.
- c) Il est possible que les relevés ne soient pas envoyés le même jour chaque mois. Dans certaines circonstances, votre Date du relevé pourrait changer. La date d'échéance du paiement pourrait changer.
- d) Si nous n'avons pas reçu un paiement correspondant à l'intégralité du Montant exigible d'un relevé, nous pouvons reporter la date d'échéance du paiement au prochain relevé. Vous bénéficierez ainsi d'un délai supplémentaire pour effectuer votre paiement; toutefois, l'intérêt continuera de courir pendant la période de report. La date d'échéance de votre paiement redeviendra votre date d'échéance habituelle lorsque vous paierez l'intégralité du Montant exigible.

8 PAIEMENTS

- a) **Paiement minimum.** Votre relevé fera état du montant et de la date d'échéance de votre Paiement minimum pour ce mois. Votre Sommaire des taux et des frais décrit le mode de calcul de votre Paiement minimum. Votre Paiement minimum est fondé sur votre Montant exigible à la Date du relevé. Votre Paiement minimum ne tient pas compte des paiements ou crédits qui n'ont pas été portés au compte avant votre Date du relevé. Les montants en souffrance sont exigibles immédiatement. Un crédit à votre Compte, comme un remboursement pour le retour d'un article ou un ajustement, ne constitue pas un paiement. Si vous recevez ce type de crédit, vous devez quand même payer votre Paiement minimum, sauf s'il ne reste aucun Solde à payer.
- b) **Acceptation des paiements.** Il existe plusieurs façons d'effectuer un paiement, notamment au moyen de virements en provenance d'un autre compte par l'intermédiaire de Services bancaires CIBC en direct. Pour en savoir plus, visitez le site www.cibc.com/francais. Nos droits

ne seront en rien réduits si nous acceptons un paiement en retard, un paiement partiel ou tout autre paiement fait de façon non conforme à la présente Entente ou si vous indiquez à tort qu'un paiement est un paiement complet.

- c) **Moment des paiements.** Vous devez choisir un mode de paiement qui fait en sorte que nous recevions votre paiement à temps, au plus tard à la date d'échéance de votre paiement.
- d) **Comptabilisation des paiements.** Votre paiement n'est pas crédité à votre Solde et votre Solde n'est pas mis à jour tant que votre paiement n'a pas été comptabilisé. Le délai nécessaire avant qu'un paiement soit comptabilisé dépend de votre mode de paiement. Dans certains cas, les paiements effectués depuis un compte CIBC par virement ou paiement de facture rajusteront automatiquement votre Crédit disponible, mais ne seront pas comptabilisés avant jusqu'à 3 jours ouvrables après leur réception. Les paiements effectués en espèces ou par chèque peuvent être assujettis aux périodes de retenue habituelles, généralement de 3 à 5 jours ouvrables. Dans certains cas, lorsque nous avons reçu un paiement, mais que celui-ci n'a pas encore été comptabilisé, votre Solde ne sera mis à jour qu'à votre relevé suivant. Vous pouvez vérifier l'état de vos Opérations et de vos paiements à l'aide de Services bancaires CIBC en direct ou de Services bancaires mobiles CIBC.

9 IMPUTATION DES PAIEMENTS À VOTRE COMPTE

- a) Tout paiement que nous recevons est appliqué dans l'ordre suivant :
 1. les intérêts;
 2. les frais;
 3. les Opérations facturées antérieurement, par ordre croissant des taux d'intérêt, soit des Opérations portant intérêt au taux le plus bas à celles portant intérêt au taux le plus élevé;
 4. les Opérations figurant sur votre relevé mensuel courant, dans le même ordre que les Opérations facturées antérieurement;
 5. **les soldes créditeurs sont appliqués aux éléments non facturés dans l'ordre où ils sont portés à votre compte.**
- b) Si vous acceptez une offre spéciale qui prévoit une autre façon d'appliquer vos paiements, les modalités de cette offre s'appliqueront.

10 INTÉRÊTS

- a) **Taux d'intérêt applicables aux Cartes à taux fixe.** Vos taux d'intérêt annuels initiaux figurent dans votre Sommaire des taux et des frais. Vos taux d'intérêt annuels actuels figurent sur votre relevé.
- b) **Taux d'intérêt applicables aux Cartes à taux variable.** Les intérêts sont imputés au taux préférentiel CIBC plus le pourcentage de majoration indiqué dans le Sommaire des taux et des frais. Ce taux d'intérêt combiné s'applique à la totalité de la période couverte par un relevé. Le taux préférentiel utilisé pour calculer le taux d'intérêt est le taux préférentiel CIBC en vigueur le 26^e jour du mois précédant votre Date du relevé. Par exemple, si votre Date du relevé est le 25 septembre, nous utiliserons le taux préférentiel CIBC en vigueur le 26 août. Si le 26^e jour du mois n'est pas un jour ouvré, nous utiliserons le taux préférentiel CIBC en vigueur le premier jour ouvré antérieur au 26^e jour du mois. **Les samedis, les dimanches et les congés fériés bancaires ne sont pas des jours ouvrés.** Vos taux d'intérêt annuels pour la période couverte par ce relevé figurent sur votre relevé.
- c) **Intérêts sur les Avances en espèces, les Virements de solde et les Chèques Pratiques.** Des intérêts sont toujours imputés sur les Avances en espèces, les Virements de solde et les Chèques Pratiques.

L'intérêt sur les Avances en espèces court à compter du jour où elles sont consenties. L'intérêt sur les Virements de solde et les Chèques Pratiques court à compter du jour où ils sont portés au compte. Nous cessons d'imputer de l'intérêt le jour où nous recevons un paiement qui couvre le montant de l'Opération en question, comme le prévoit le paragraphe 9. Les Opérations assimilées à des opérations en espèces sont traitées comme des Avances en espèces.

d) **Intérêt sur les nouveaux Achats (résidents du Québec seulement).**

Si le Titulaire de carte principal est un résident du Québec, aucun intérêt ne sera imputé sur les Achats figurant sur votre relevé si vous payez intégralement le Montant exigible indiqué sur ce relevé au plus tard à la date d'échéance. Si vous ne payez pas intégralement le Montant exigible, les intérêts imputés sur ces Achats figureront sur votre prochain relevé et des intérêts seront imputés rétroactivement sur chaque Achat à compter de la date de l'Opération, jusqu'à ce que nous recevions le paiement couvrant l'Achat, comme le prévoit le paragraphe 9. Les intérêts accumulés sur les Achats entre votre dernière Date du relevé mensuel et la date à laquelle nous recevons votre paiement figureront sur votre prochain relevé.

e) **Intérêt sur les nouveaux Achats (non-résidents du Québec).**

Si le Titulaire de carte principal n'est pas un résident du Québec, aucun intérêt ne sera imputé sur les Achats figurant sur votre relevé si vous payez intégralement le Montant exigible indiqué sur ce relevé et le Montant exigible indiqué sur votre relevé du mois précédent, au plus tard à la date d'échéance. Si vous ne payez pas intégralement le Montant exigible, les intérêts imputés sur ces Achats figureront sur votre prochain relevé et des intérêts seront imputés rétroactivement sur chaque Achat à compter de la date de l'Opération, jusqu'à ce que nous recevions le paiement couvrant l'Achat, comme le prévoit le paragraphe 9. Les intérêts accumulés sur les Achats entre votre dernière Date du relevé mensuel et la date à laquelle nous recevons votre paiement figureront sur votre prochain relevé.

f) **Frais.** Les frais sont traités comme des Achats aux fins de l'imputation des intérêts.

g) **Mode de calcul de l'intérêt.** Nous calculons l'intérêt qui figure sur votre relevé comme suit :

1. Nous additionnons vos soldes chaque jour et divisons cette somme totale par le nombre de jours de la période couverte par le relevé. Le résultat est votre solde quotidien moyen.
2. Nous divisons votre taux d'intérêt annuel par le nombre de jours dans l'année. Le résultat est votre taux d'intérêt quotidien.
3. Nous multiplions votre solde quotidien moyen par votre taux d'intérêt quotidien et multiplions le résultat par le nombre de jours de la période couverte par le relevé.

Si vous avez dans votre Compte des soldes portant intérêt à des taux annuels différents (par exemple, Achats, Avances en espèces et Virements de solde), nous calculerons l'intérêt pour chaque solde en utilisant le solde quotidien moyen et le taux d'intérêt quotidien applicable. Les intérêts sont ajoutés à votre Compte à la fin de chaque période couverte par un relevé. Nous n'imputons pas d'intérêts sur les intérêts.

h) **Soldes créditeurs.** Aucun intérêt n'est payable sur les soldes créditeurs. Les soldes créditeurs ne sont pas des dépôts et ne sont pas assurés en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*.

11 FRAIS

Le Titulaire de carte principal et l'Entreprise doivent payer les frais qui s'appliquent au Compte. Les frais ne sont pas remboursables, sauf indication contraire de notre part. Les frais relatifs aux caractéristiques optionnelles fournies par des tiers ne sont pas facturés par la Banque CIBC et sont traités comme des Achats. Tout avis de modification des frais relatifs aux caractéristiques optionnelles est régi par les modalités régissant ces caractéristiques optionnelles.

12 OFFRES SPÉCIALES

Nous pouvons vous faire des offres spéciales. Une offre spéciale peut avoir une durée limitée et être assujettie à d'autres modalités. Ces modalités supplémentaires pourront remplacer temporairement les modalités de la présente Entente. Si vous agissez d'une façon qui indique que vous acceptez une offre spéciale, vous serez lié par les modalités qui s'y appliquent. Lorsque l'offre spéciale prendra fin, toutes les modalités de la présente Entente s'appliqueront de nouveau.

13 CARACTÉRISTIQUES SPÉCIALES DES CARTES

- a) Nous pouvons vous offrir des services ou des avantages spéciaux avec votre Carte, y compris des assurances, des programmes de fidélisation et des adhésions. Certains de ces services et avantages sont des caractéristiques de la Carte et sont décrits dans les documents d'accompagnement de votre nouvelle Carte. D'autres services facultatifs nécessitent une inscription ou doivent être achetés séparément. Vous acceptez les modalités supplémentaires applicables aux services et avantages de la carte, qui peuvent être modifiées à l'occasion. Les services et avantages supplémentaires peuvent être modifiés ou annulés en tout temps sans préavis. Certains services et avantages peuvent être fournis par des tiers. Nous ne sommes pas responsables des services et avantages que nous ne fournissons pas directement, incluant les programmes de fidélisation de tiers. En cas de différend, vous devez traiter directement avec le tiers concerné.
- b) Nous pouvons ne pas accorder les primes de fidélisation au Titulaire de carte principal si votre Compte n'est pas En règle ou dépasse la limite de crédit. Nous avons le droit de retirer les primes de fidélisation attribuées par erreur ou qui correspondent à des Soldes que vous n'avez pas remboursés.
- c) Si vous êtes inscrit à l'assurance Protection-paiement CIBC^{MC} ou à l'assurance Garantie-paiement CIBC et que l'assureur nous informe qu'il nous a versé des indemnités d'assurance pour réduire ou rembourser votre Solde alors que vous n'y aviez pas droit ou que ces indemnités ont été payées par erreur, vous nous autorisez à rembourser à l'assureur le montant du ou des paiements incorrects et à imputer ce montant à votre Compte.

14 PROBLÈMES LIÉS À UN ACHAT

- a) Si vous avez autorisé une Opération, vous devez régler tout différend ou toute réclamation directement avec le marchand. Toutefois, si vous avez tenté sans succès de régler le différend avec le marchand, vous pouvez communiquer avec nous pour en discuter. S'il y a lieu, nous pouvons demander un remboursement en votre nom. Si vous avez droit à un remboursement, vous acceptez de vous conformer à la politique de remboursement du marchand auprès duquel vous avez effectué l'achat. Nous ne sommes pas en mesure de vous aider en ce qui a trait à tout différend avec un marchand que vous pourriez avoir concernant une Opération réglée au moyen d'un Chèque Pratique.
- b) Nous ne serons pas responsables du fait qu'un marchand ou un autre fournisseur de services ne vous accorde pas un crédit, vous impose des frais supplémentaires, exige un prix différent pour un achat réglé au moyen de votre Carte par rapport à d'autres modes de paiement, n'accepte pas votre Carte ou prend toute autre mesure.

- c) Vous devez payer toutes les Opérations figurant sur votre relevé, sinon, de l'intérêt vous sera imputé comme le prévoit la présente Entente. Vous ne pouvez pas faire opposition au paiement d'une Opération. Si un marchand accepte de vous accorder un remboursement pour une Opération, nous créditerons votre Compte une fois la note de crédit du marchand reçue. Les intérêts ne seront pas remboursés. Nous pouvons contrepasser les crédits.
- d) Lorsque vous ne savez pas si une Opération sera une Opération assimilée à une opération en espèces, vous devez poser la question au marchand.

15 PAIEMENTS MOBILES ET SANS CONTACT

La présente Entente s'applique à tous les types d'Opérations effectuées au moyen de votre Compte, y compris les Opérations faites au moyen d'une Application de paiement mobile et les Opérations sans contact. Nous pouvons, de temps à autre et à notre discrétion, établir des limites en dollars applicables aux Opérations mobiles ou sans contact.

16 COMPTES QUI NE SONT PAS EN RÈGLE

- a) Si votre Compte n'est pas En règle, il est possible que le taux d'intérêt, la limite de crédit ou la Limite de retrait en espèces soient affectés. Vous pourriez aussi perdre toute offre spéciale à taux promotionnel réduit en vigueur dans votre Compte.
- b) Si votre Compte n'est pas En règle, si la présente Entente a été résiliée ou suspendue, ou si votre Compte a été fermé ou suspendu, nous suspendrons ou annulerons votre droit d'utiliser votre Compte. Nous pouvons aussi exercer tout recours autorisé par la loi, sans préavis, notamment :
- refuser d'honorer tout Chèque Pratique ou Virement de solde (quelle que soit la date de l'opération);
 - exiger que vous remboursiez immédiatement l'intégralité de votre Solde et prendre les mesures nécessaires pour recouvrer votre Solde.

La clause suivante est exigée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec et ne s'applique qu'aux résidents du Québec qui sont des consommateurs en vertu de cette loi :

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

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

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

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

- c) Les mesures de recouvrement de votre Solde peuvent inclure : débiter tout compte de dépôt que vous avez chez nous, OU racheter la totalité ou une partie de tout dépôt à terme fixe que vous avez chez nous, qu'il soit échu ou non, et imputer les fonds ainsi obtenus à votre Solde.
- d) Vous paierez tous les frais et honoraires juridiques que nous engagerons pour recouvrer votre Solde, dans toute la mesure autorisée par la loi. Ne s'applique pas aux consommateurs du Québec.
- e) Si vous n'êtes pas en règle à l'égard d'une autre dette contractée auprès de nous, nous pouvons affecter tout solde créditeur de votre Compte à cette autre dette.

17 MODIFICATIONS

- a) Nous pouvons émettre des Cartes pour renouveler votre Carte actuelle ou pour la remplacer par un autre type de carte. Les Cartes de remplacement peuvent être assorties de caractéristiques et d'avantages différents, dont des programmes de fidélisation.
- b) En tout temps, nous pouvons apporter des modifications permanentes ou temporaires à l'une ou l'autre des modalités de la présente Entente, y compris les taux d'intérêt (incluant les majorations) et les frais, ou remplacer la présente Entente par une autre. Si la loi l'exige, nous transmettrons au Titulaire de carte principal un avis écrit concernant la modification proposée, ainsi que tout autre renseignement exigé par la loi, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Nous vous transmettrons les avis de changement par l'un ou l'autre des moyens autorisés par les lois applicables, notamment en envoyant un avis écrit ou par voie électronique au Titulaire de carte principal ou en affichant un avis sur le Site Web, où se trouve toujours la version la plus récente de la présente Entente. Nous enverrons tout avis écrit à la plus récente adresse postale pour l'envoi du relevé que le Titulaire de carte principal nous a fournie. La modification peut s'appliquer à votre Solde existant. Si la loi le permet, vous pouvez refuser le changement en résiliant la présente Entente et en fermant votre Compte sans frais, ni pénalité, ni indemnité d'annulation et en nous en avisant dans les 30 jours de l'entrée en vigueur du changement. Si vous utilisez ou conservez votre Compte après la date d'entrée en vigueur de la modification, vous serez réputé l'avoir acceptée.
- c) Vous devez nous aviser sans délai de tout changement du nom, de l'adresse personnelle ou du numéro de téléphone personnel du Titulaire de carte principal ou du nom d'un Titulaire de carte. Vous devez aussi rapidement nous informer de tout changement apporté au profil de l'Entreprise, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la liste des propriétaires et des administrateurs.

18 RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE ENTENTE

- a) Le Titulaire de carte principal peut résilier la présente Entente en tout temps en nous en avisant par téléphone ou par écrit. Dès que nous recevons votre demande, nous annulerons toutes les Cartes associées à votre Compte, mais la résiliation ne prendra effet qu'après le remboursement intégral de votre Solde.
- b) Nous pouvons résilier ou suspendre la présente Entente, votre Compte ou toute Carte en tout temps, sans préavis, si votre Compte n'est pas En règle ou pour toute autre raison.
- c) Si la présente Entente ou l'accès à votre Compte est résilié ou suspendu, le Titulaire de carte principal et l'Entreprise demeurent responsables du Solde, y compris les Opérations autorisées avant la date de résiliation ou de suspension ET les frais, intérêts et autres augmentations du Solde qui sont portés au Compte après la date de résiliation ou de suspension.

19 DIVERS

- a) **Transfert de Compte.** Vous ne pouvez pas transférer votre Compte sans notre consentement.
- b) **Responsabilité de la Banque CIBC.** Nous ne sommes pas responsables si vous n'avez pas accès à votre Compte ou ne pouvez pas effectuer une Opération, pour quelque raison que ce soit, que la raison relève de notre contrôle ou non. En plus des limitations de responsabilité définies ailleurs dans la présente Entente, vous convenez que nous serons responsables envers vous uniquement des dommages directs découlant d'une négligence grossière, d'une fraude ou d'une faute intentionnelle de notre part, résultant directement de l'exécution de nos obligations en vertu de la présente Entente. Nous ne serons

responsables envers vous d'aucun autre dommage direct. Nous ne serons en aucun cas tenus responsables à votre égard pour tout autre dommage, notamment toute forme de pertes ou de dommages indirects, accessoires, particuliers ou punitifs, toute perte de profits, de revenus ou d'occasions d'affaires ou toute perte prévisible ou non, résultant directement ou indirectement de la présente Entente ou des services qui vous sont fournis, même si nous avons été avisés de la possibilité de tels préjudices ou avons fait preuve de négligence. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou manquement de la part de la Banque CIBC, de ses sociétés affiliées, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, que ces actes ou manquements puissent ou non donner lieu par ailleurs à une cause d'action fondée sur le contrat, sur un délit civil, sur la loi ou sur tout autre principe juridique. Dans ce paragraphe, la notion de négligence grossière désigne une conduite (qu'elle se caractérise par une action ou une inaction, par des paroles ou par le silence) qui s'écarte de façon marquée et flagrante de la conduite normalement attendue d'une personne prudente et raisonnable se trouvant dans la position de la Banque CIBC, OU témoigne d'une imprudence et d'une insouciance telles qu'elle ne tient aucunement compte des conséquences préjudiciables, prévisibles et évitables.

- c) **Résidence.** Le lieu de résidence du Titulaire de carte principal à toutes fins est l'adresse de résidence que nous avons dans nos dossiers à ce moment-là.
- d) **Droit applicable.** La présente Entente sera régie et interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois de la province ou du territoire où réside le Titulaire de carte principal (ou à celles de l'Ontario, si le Titulaire de carte réside à l'extérieur du Canada). Vous acceptez d'être lié par ces lois et de vous en remettre à la compétence des tribunaux de la province ou du territoire applicable en cas de litige se rapportant à votre Compte ou à la présente Entente.
- e) **Interprétation.** Lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Entente, « incluant », « notamment » et « y compris » renvoient à une énumération non exhaustive. Les références à la présente Entente ou à d'autres ententes ou documents renvoient à la présente Entente ou à ces autres ententes ou documents tels qu'ils peuvent être modifiés, remplacés ou augmentés de temps à autre.
- f) **Dissociabilité et renonciation.** Si l'une des dispositions de la présente Entente est déclarée non valide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, cette disposition sera réputée être retranchée de la présente Entente et les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur. L'omission de notre part d'exercer nos droits ou le retard dans cet exercice ne constitue pas une renonciation à l'égard de tout défaut ni ne nous empêche d'exercer ce droit plus tard.
- g) **Survie.** Toute disposition de la présente Entente ayant trait à vos responsabilités et obligations ou à nos droits et obligations demeurera en vigueur malgré la résiliation de la présente Entente.
- h) **Cession.** Nous pouvons, en tout temps et sans préavis, céder votre Compte, le Solde dû en vertu de la présente Entente et/ou nos droits et obligations en découlant à un Cessionnaire. Ce dernier pourra exercer tous nos droits et sera responsable de toutes nos obligations découlant de la présente Entente dans la mesure où nous les lui aurons cédés.

20 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AVEC LA BANQUE CIBC

À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible, peu importe quand et comment vous faites affaire avec nous. Si vous avez une préoccupation, nous vous encourageons à suivre la procédure relative aux plaintes décrite ci-après.

Vous pouvez d'abord adresser votre plainte à votre conseiller, directeur relationnel ou au membre de l'équipe CIBC avec qui vous faites affaire. Vous pouvez aussi passer à votre centre bancaire local ou appeler Services de cartes de crédit CIBC au 1 800 465-4653.

Si le problème n'a pas été réglé à votre satisfaction, vous pouvez en deuxième lieu communiquer avec le Service à la clientèle CIBC au 1 800 465-2255 ou visiter le <https://cibc.com/demander-intervention>. Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera automatiquement soumise au Service à la clientèle CIBC.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez en troisième lieu soumettre votre problème au Bureau de révision des plaintes des clients en appelant au 1 888 947-5207 ou en écrivant à ClientComplaintAppeals@cibc.com. Pour une description exhaustive du processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, y compris la façon de communiquer avec nous par écrit, visitez le site www.cibc.com/francais ou procurez-vous la brochure « Notre engagement envers vous » disponible en ligne ou dans tout centre bancaire CIBC.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dont le rôle consiste à examiner votre plainte si vous refusez une décision du Bureau de révision des plaintes des clients, ou avez soumis votre plainte pour la première fois à la Banque CIBC depuis au moins 56 jours. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par téléphone au 1 888 451-4519 ou par courriel à ombudsman@obsi.ca.

En outre, il existe des agences externes qui surveillent le secteur financier canadien. Si votre plainte porte sur la réglementation, sur un code de conduite volontaire ou sur un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) : 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9, www.acfc.gc.ca ou 1 866 461-2232 (français) ou 1 866 461-3222 (anglais).

21 CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES

La Banque CIBC a adopté plusieurs « codes de conduite volontaires et engagements publics », que vous trouverez au www.cibc.com/francais.

22 VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- a) Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels de la manière prévue dans la Politique de la Banque CIBC sur la protection des renseignements personnels. Vous trouverez la Politique de la Banque CIBC sur la protection des renseignements personnels en centre bancaire ou sur le site www.cibc.com/francais. Cette politique peut être modifiée, remplacée ou augmentée de temps à autre.
- b) Dans un but de protection contre la fraude, nous pouvons confirmer votre adresse aux marchands auprès de qui vous avez effectué une Opération par Internet ou par téléphone ou toute autre Opération à distance et à qui une adresse a été fournie.
- c) Si vous avez donné à un marchand les Renseignements sur la carte (y compris pour un paiement préautorisé), vous acceptez que nous puissions, sans toutefois y être obligés, fournir au marchand les nouveaux Renseignements sur la carte, le cas échéant.
- d) Vous reconnaissez que l'Entreprise et tous les Titulaires de carte de votre Compte peuvent obtenir des renseignements sur votre Compte. Sont notamment inclus les renseignements sur les Opérations, le Solde et le Crédit disponible, obtenus par tout moyen de communication avec la Banque CIBC, y compris dans les discussions entamées par la Banque CIBC au sujet de toute activité non autorisée éventuelle dans le Compte. Vous reconnaissez également que si un Titulaire de carte ne se conforme pas aux règles de confidentialité du NIP énoncées à l'alinéa 3b), d'autres personnes pourraient être en mesure d'obtenir des renseignements sur votre Compte, et, dans la mesure où les lois applicables l'autorisent, nous ne serons pas responsables envers vous ou envers toute tierce partie d'un tel accès.

23 POUR NOUS JOINDRE

Vous pouvez communiquer avec Services de cartes de crédit CIBC 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au : 1 800 465-4653 (Canada et États-Unis). Vous pouvez également nous appeler afin d'obtenir des numéros sans frais pour téléphoner à partir de certains pays autres que le Canada et les États-Unis; à partir d'autres pays, appelez à frais virés au 1 514 861-4653.

Pour signaler une Carte perdue ou volée ou l'utilisation frauduleuse d'une Carte ou d'un Compte, appelez-nous au : 1 800 663-4575 (Canada et États-Unis) ou au 1 514 861-9898 (ailleurs dans le monde).

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par les moyens suivants :

Par télécopieur : 1 800 897-0551

Par appareil de télécommunications
pour malentendants : 1 877 331-3338

Par la poste : P.O. Box 4058, Station A
Toronto (Ontario) M5W 1L8

Pour joindre Services bancaires téléphoniques CIBC, appelez au 1 888 337-2422 pour le service en français, ou au 1 800 465-2422 pour le service en anglais.

24 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent à l'Entente :

Achat s'entend de l'utilisation de votre Compte pour acheter des biens ou des services. Ce terme désigne toute Opération autre qu'une Avance en espèces, un Virement de solde ou un Chèque Pratique.

Application de paiement mobile s'entend de toute application qui permet à un titulaire de carte d'utiliser un appareil mobile pour effectuer des Opérations.

Avance en espèces désigne l'utilisation de votre Compte pour obtenir une avance de fonds ou retirer des fonds, y compris :

- les retraits en espèces, y compris ceux effectués à une institution financière ou dans un guichet automatique bancaire;
- les Opérations assimilées à des opérations en espèces;
- les paiements de factures, y compris ceux effectués à une institution financière, à un guichet automatique bancaire ou par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques CIBC, Services bancaires mobiles CIBC ou Services bancaires CIBC en direct (à noter que les paiements de factures effectués à votre Compte au moyen de prélèvements automatiques que vous avez établis avec un marchand seront habituellement traités comme des Achats, et non comme des Avances en espèces);
- les virements de fonds.

Banque CIBC, nous, notre et nos désignent la Banque Canadienne Impériale de Commerce et ses filiales, y compris Marchés mondiaux CIBC inc.

Carte s'entend d'une carte de crédit émise qui est liée à votre Compte.

Cessionnaire s'entend d'une personne physique ou morale à laquelle nous avons cédé, vendu, donné en gage ou transféré la totalité ou une partie de nos services de carte de crédit, un intérêt dans votre Compte ou sur un Solde dû au titre de la présente Entente et/ou l'un ou l'autre de nos droits et obligations en vertu de la présente Entente, y compris tout cessionnaire subséquent.

Chèque Pratique s'entend d'un chèque que nous avons remis en vue de son utilisation avec votre Compte.

Compte s'entend du compte de carte de crédit CIBC qui a été ouvert pour le Titulaire de carte principal.

Crédit disponible s'entend du montant de crédit dont vous disposez à tout moment dans votre Compte.

Date du relevé s'entend du dernier jour de la période couverte par le relevé.

En règle signifie que tous les Titulaires de carte respectent la présente Entente.

Entente s'entend de la présente Entente de carte de crédit pour PME CIBC et de votre Sommaire des taux et des frais.

Entente relative à la Carte de débit CIBC s'entend de l'Entente de services bancaires avec le titulaire de carte CIBC.

Entreprise s'entend de l'entreprise pour le compte de laquelle le Titulaire de carte principal a conclu la présente Entente, par laquelle elle est liée.

Limite de dépenses des usagers autorisés s'entend d'une limite de dépenses mensuelle que fixe le Titulaire de carte principal pour un Usager autorisé; cette limite peut comprendre une Limite de retrait en espèces attribuée à ce même Usager autorisé.

Limite de retrait en espèces s'entend du montant total des Avances en espèces, des Virements de solde et des Chèques Pratiques impayés pouvant être inscrits à votre Compte, y compris les intérêts courus sur ces éléments.

Montant exigible s'entend du Solde impayé à votre Date du relevé, qui est dû et exigible, tel qu'il figure sur votre relevé.

Opération s'entend de tout débit ou crédit porté à votre Compte. Les Opérations peuvent inclure les achats, les frais, les intérêts, les crédits, les ajustements, les paiements, les Avances en espèces, les Chèques Pratiques et les Virements de solde.

Opération assimilée à une opération en espèces désigne l'utilisation de votre Compte pour une Opération semblable à une opération en espèces ou pour acquérir un article qui peut être converti en espèces, y compris les Opérations associées aux éléments suivants :

- jeux, jeux de hasard et loteries (p. ex., jetons de casino, jeux en ligne, opérations de casinos, paris et billets de loterie, etc.);
- services de virements de fonds (p. ex., virements de fonds en ligne et virements télégraphiques);
- titres négociables (p. ex., chèques de voyage et mandats).

Paiement minimum s'entend du montant minimum à payer sur votre Compte au plus tard à la date d'échéance du paiement.

Renseignements sur la carte s'entend du numéro et de la date d'expiration de votre Carte ainsi que du code de sécurité inscrit au verso de votre Carte.

Site Web désigne le site Web exploité par nous à l'adresse www.cibc.com/francais ou à une autre adresse qui la remplacerait.

Solde s'entend du montant total de toutes les Opérations et de tous les frais, intérêts et autres montants exigibles en vertu de la présente Entente, moins les paiements effectués et les autres montants crédités qui sont inscrits à votre Compte.

Sommaire des taux et des frais s'entend du document qui fait état des frais, des taux d'intérêt et d'autres modalités et qui vous a été remis lors de l'ouverture de votre Compte.

Titulaire de carte désigne le Titulaire de carte principal et tout Usager autorisé.

Titulaire de carte principal s'entend du Titulaire de carte qui a demandé l'ouverture du Compte.

Usager autorisé s'entend d'une personne à qui nous avons émis une Carte liée au Compte à la demande du Titulaire de carte principal.

Virement de solde s'entend de tout montant que vous virez à votre Compte et que nous avons accepté à titre de Virement de solde ou que vous virez à votre Compte dans le contexte d'une offre de virement de solde que nous avons faite.

Vous, votre et **vos** désignent chaque Titulaire de carte.

Toutes les marques de commerce sont la propriété de la Banque CIBC ou de ses entités affiliées.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC.

