

# CONDITIONS ET RÈGLEMENT - CARTE VISA INFINITE\* BANQUE LAURENTIENNE

## RÈGLEMENT RELATIF AU PROGRAMME DE RÉCOMPENSES

Les articles et les voyages (selon le programme) susceptibles d'être commandés sont décrits dans le mode d'emploi ou d'autres documents valides désignés de temps à autre par la Banque Laurentienne du Canada (la « Banque ») comme étant en vigueur. À l'occasion, les points peuvent également s'appliquer à des offres spéciales; ces offres feront l'objet de règles particulières, s'il y a lieu, et vous serez prévenu de ces occasions et de la façon dont vous pourrez en profiter.

## ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME DE RÉCOMPENSES

1. Tous les détenteurs d'une carte Visa Infinite Banque Laurentienne dont le compte est en règle et qui ont acquitté tous les frais annuels (s'il y a lieu) liés à la Carte sont automatiquement admis au programme de récompense Banque Laurentienne de la carte Visa Infinite Banque Laurentienne. Aucune inscription ou demande d'adhésion n'est requise. La participation au programme récompense s'ajoute aux autres privilèges qui sont réservés aux détenteurs d'une carte Visa Infinite Banque Laurentienne.

## ACCUMULATION DES POINTS<sup>†</sup>

2. (a) Le programme est basé sur un système d'accumulation de points lié au montant des achats de biens et de services portés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne.

Les niveaux des points accordés sont les suivants :

(i) Trois points sont accordés par dollar d'achat sur les débits préautorisés (« DPA ») pour des achats nets imputés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne auprès de certains commerçants pour des services tels que les suivants :

- Téléphone
- Câblodistribution
- Assurance auto et habitation
- Abonnement pour magazines ou journaux
- Services publics

Un DPA est une opération par laquelle un commerçant enregistre un paiement automatique et périodique sous un code spécifique prélevé sur votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne; l'opération est ainsi identifiée comme un DPA.

Vous pouvez établir ce genre de versements automatiques en communiquant avec vos fournisseurs de services ou en recherchant ceux-ci sur le site <http://www.visa.ca/fr/personal/payer-facture/index.jsp>. Vous pouvez modifier ces transactions en tout temps. Tous les commerçants n'offrent pas l'option de DPA. Veuillez confirmer auprès de votre fournisseur de services afin d'établir tout DPA.

La Banque n'exige aucuns frais pour ce service. Par ailleurs, la Banque n'assume aucune responsabilité quant au code enregistré par un commerçant pour ce type de paiement périodique.

(ii) Deux points sont accordés par dollar d'achat effectué auprès des commerçants inscrits au réseau Visa Inc. (Visa), dans les catégories « Transport », « Voyages », « Épiceries », « Supermarchés »,

« Stations-services » avec ou sans service, « Postes de distribution automatiques de carburant », et sur les achats en devises étrangères.

Le code de commerçant du marchand fera foi de la catégorie pour la remise des deux points. Ainsi, même si certains magasins populaires, grandes chaînes et dépanneurs vendent également du carburant ou des produits d'épicerie, les achats effectués dans ces commerces peuvent ne pas donner droit à une remise de deux points.

De plus, certains commerçants peuvent vendre ces produits et services ou être des commerçants distincts installés dans les locaux d'autres commerçants, mais être catégorisés différemment. Dans ce cas, cet avantage ne s'applique pas.

Le code de commerçant peut également être modifié en tout temps sans préavis. La Banque ne peut pas garantir la catégorie d'un commerçant et ne peut en aucun cas faire l'objet de demandes d'indemnisation portant sur l'achat de produits et services effectués auprès d'un commerçant appartenant à une catégorie différente.

La Banque n'endosse aucun commerçant ni leurs produits ou services, et ces commerçants n'endossent pas la Banque ni ses produits ou services.

La catégorie « Voyages » comprend la plupart des commerçants œuvrant à titre de :

<ul style="list-style-type: none"><li>• Compagnies aériennes (codes 3000-3299)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agence de voyages (codes 4722 et 4723)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hôtel/motel/auberge/centre de villégiature et terrain de camping (codes 3501-3833, 7011, 7012, 7032 et 7033)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concessionnaire de roulottes et véhicules récréatifs (code 5271)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Magasin hors-taxes (5309)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services d'arrangement de voyages (code 5962)</li></ul>

La catégorie « Transport » comprend la plupart des commerçants œuvrant à titre de :

<ul style="list-style-type: none"><li>• Transport ferroviaire (codes 4011 et 4112)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autobus (code 4131)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transport en commun et traversier (code 4111)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concessionnaire de vente et location de bateaux (code 4457)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compagnie de déménagement/entrepôt (code 4214)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compagnie de transport aérien et aéroport (codes 4511 et 4582)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Taxi/limousine (code 4121)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compagnie de croisière (code 4411)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Location de véhicules (codes 3351-3442, 7512 et 7513)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de transport (code 4789)</li></ul>

La catégorie « Épicerie » et « Supermarché » comprend la plupart des commerçants des catégories suivantes :

<ul style="list-style-type: none"><li>• Épicerie/alimentation/supermarchés (code 5411)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produits laitiers (code 5451)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aliments surgelés (code 5422)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Boulangerie (code 5462)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Friandises (code 5441)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produits emballés (code 5921)</li></ul>

• Autres produits (code 5499)	
-------------------------------	--

La catégorie « Stations-services » comprend la plupart des commerçants œuvrant à titre de :

• Compagnies de stations-services (code 5541)	• Postes de distribution automatique de carburant (code 5542)
---	---

(iii) Un point est accordé par dollar sur tous les autres achats nets admissibles imputés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne.

Il se peut que la comptabilisation de certains achats ou de certaines transactions vers la fin de votre cycle de relevé et la présentation de ces crédits de remise sur le relevé de compte soient reportées au prochain relevé de compte.

**† En vigueur à compter du cycle de facturation de juillet 2021 (incluant les transactions faites après le cycle de facturation de juin 2021), les règles de la section 2. (a) (i), (ii) et (iii) se liront comme suit :**

(i) **Deux points** sont accordés par dollar d'achat sur les débits préautorisés (« DPA ») pour des achats nets imputés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne auprès de certains commerçants pour des services tels que les suivants :

- Téléphone
- Assurance auto et habitation
- Services publics [...]
- Câblodistribution
- Abonnement pour magazines ou journaux

Un DPA est une opération par laquelle un commerçant enregistre un paiement automatique et périodique sous un code spécifique prélevé sur votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne; l'opération est ainsi identifiée comme un DPA. [...]

(ii) **Deux points** sont accordés par dollar d'achat effectué auprès des commerçants inscrits au réseau Visa Inc. (Visa), dans les catégories « Transport », « Voyages », « Épicerie », « Supermarchés », « Stations-services » avec ou sans service et « Postes de distribution automatiques de carburant ».

Le code de commerçant du marchand fera foi de la catégorie pour la remise des deux points. [...]

(iii) **Un point** est accordé par dollar sur tous les autres achats nets admissibles imputés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne.

(b) « Achat net » signifie que les points accordés sont calculés sur les achats effectués avec la carte moins les retours; les intérêts, les frais et tout rajustement sont également exclus.

(c) Les points accumulés dans le cadre du programme n'ont aucune valeur marchande (jusqu'à ce que les points soient échangés pour l'acquisition d'un article, d'un crédit-voyage ou d'une remise en argent) et ne sont, par conséquent, pas monnayables. Les remises en argent ne vous appartiennent pas et ne portent pas intérêt.

3. Votre relevé de compte Visa Infinite Banque Laurentienne indiquera le solde reporté des points du relevé précédent, le nombre de points accumulés et échangés et le nombre de points rectifié au cours de la période couverte par le relevé, ainsi que le nouveau solde de vos points. Vous pouvez aussi obtenir ces renseignements auprès du Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne, en composant, sans frais, le 1 888 642-8171, de 8 h à 21 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, et le samedi, de 8 h à 17 h, ainsi que sur le site Internet [www.zonerecompenses.ca](http://www.zonerecompenses.ca) en tout temps.

4. Vous êtes tenu de vérifier sur vos relevés les points reçus et le nombre total de points accumulés. Toute erreur, omission ou réclamation se rapportant à un relevé de points doit être communiquée par écrit

à la Banque dans un délai de 30 jours à compter de la date du relevé, à défaut de quoi la Banque considérera que le relevé est exact et elle sera libérée de toute réclamation portant sur ce relevé. En outre, elle pourra utiliser en guise de preuve une reproduction sur support média, tout autre procédé électronique de reproduction du relevé ou tout autre document pertinent.

5. La Banque ne peut être tenue responsable du courrier égaré ou livré en retard, ni des inconvénients que ces circonstances pourraient vous causer. Vous devez communiquer tout changement d'adresse à la Banque.

6. Si un crédit est porté à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne à la suite d'un retour de marchandise, de l'obtention d'un rabais voyage ou d'une rectification en lien avec un débit antérieur, le nombre de points accordé lors de cet achat sera déduit du solde de vos points ou sera rectifié.

7. Si des achats sont effectués au moyen d'une carte supplémentaire, les points correspondants seront portés au compte. Les points ne peuvent être transférés d'un compte Visa Infinite Banque Laurentienne à celui d'un autre détenteur. Si un détenteur possède plus d'un compte admissible au programme, il ne pourra pas combiner les points accumulés dans ses différents comptes.

8. Les points ne peuvent être échangés contre des espèces ou utilisés pour le paiement total ou partiel de votre compte, sauf s'il y a indication expresse de la Banque.

9. Les frais annuels d'adhésion, les frais d'intérêts, les frais d'administration, les avances de fonds, les chèques Visa, les transferts de solde et les paiements sont exclus du calcul des points, sauf si cela est indiqué autrement par la Banque.

#### **BARÈME D'ÉCHANGE DES POINTS**

<b>Programme d'échange</b>	<b>Nombre de points nécessaires</b>	<b>Rabais/Somme</b>
Crédit-voyage	10 000 points accumulés	100 \$ de rabais si le titre de voyage est facturé sur la carte de crédit Visa Infinite Banque Laurentienne
Crédit-voyage auprès de notre agence VISION 2000	10 000 points accumulés	100 \$ de rabais si le titre de voyage est facturé sur la carte de crédit Visa Infinite Banque Laurentienne, et vous obtenez 25 % plus de points
Chèque-cadeau Investissement BLC	10 000 points accumulés	100 \$ d'investissement BLC (Investissement de 500 \$ minimum requis)
Remise en argent	10 000 points accumulés	100 \$ de remise en argent sur votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne
Articles/Cartes-cadeaux	En fonction du nombre de points pour les articles	En fonction du nombre de points pour les articles

#### **COMMANDE DES ARTICLES**

10. (a) Vous pouvez vous procurer un article offert dans ce programme au moyen de points ou d'une combinaison de points et de dollars portés à votre carte Visa Infinite Banque Laurentienne. Pour les cartes-cadeaux et certains articles, seul le paiement en points est accepté.

(b) Vous pouvez vous procurer un chèque-cadeau d'investissement – par tranche de 100 \$ offert dans ce programme par tranche de 10 000 points accumulés. Un investissement de 500 \$ minimal est requis.

(c) Vous pouvez vous procurer une remise en argent de 100 \$ créditée à votre compte offert dans ce programme à partir de 10 000 points accumulés.

(d) Vous pouvez vous procurer un rabais de 100 \$ crédité à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne offert dans ce programme à partir de 10 000 points accumulés.

11. Les taxes et les frais d'expédition sont inclus dans le nombre de points requis pour commander un article.

12. Pour commander un article, vous pouvez visiter notre site à l'adresse [www.zonerecompenses.ca](http://www.zonerecompenses.ca) en tout temps; communiquer avec le Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne par téléphone en composant, sans frais, le 1 888 642-8171, de 8 h à 21 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, et le samedi, de 8 h à 17 h; par le Système de réponse vocale interactive (SRVI) en tout temps ou par courriel à l'adresse [communiquezavecnous@zonerecompenses.ca](mailto:communiquezavecnous@zonerecompenses.ca).

### **DISPONIBILITÉ DES ARTICLES**

13. Tous les articles présentés dans ce programme sont offerts sous réserve de leur disponibilité. Si l'article commandé n'est plus disponible, un article similaire d'une valeur égale vous sera expédié. Si un remplacement n'est pas possible, nous vous proposerons de commander un autre article ou d'annuler votre commande. Si la commande est annulée, le nombre de points utilisés vous sera crédité. Si l'article est temporairement non disponible, nous vous informerons de la date de livraison prévue. Les fabricants peuvent changer le modèle des articles et leurs prix en tout temps et sans préavis.

### **LIVRAISON DES ARTICLES**

14. Les articles commandés seront expédiés par un service de livraison payé à l'avance à l'adresse que vous indiquerez. Un délai maximal de 4 à 6 semaines après la date de réception de votre commande est à prévoir pour la livraison d'un article et de 5 à 10 jours ouvrables pour les cartes-cadeaux.

La Banque ne peut être tenue responsable des délais causés par des situations imprévisibles. Les articles ne peuvent être livrés à l'extérieur du Canada ou être adressés à des cases postales.

### **RETOUR ET ÉCHANGE DES ARTICLES**

15. Si l'article commandé ne vous satisfait pas entièrement, vous pouvez le retourner sans frais dans les 30 jours suivant la réception<sup>†</sup>. Vous devez communiquer avec le Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne pour connaître la procédure de retour. Toute marchandise devra être en condition de revente (article non utilisé retourné dans son emballage d'origine). Si vous ne désirez pas remplacer l'article, le nombre de points utilisés vous sera crédité. Lors du retour d'un article commandé avec une combinaison de points et de dollars ou payé en dollars seulement, le crédit sera effectué en points seulement. Il est donc de votre responsabilité d'acquitter le solde du compte.

<sup>†</sup>Sauf les exceptions indiquées au catalogue de récompenses.

16. Si l'article est endommagé ou s'il y a des pièces manquantes, vous devez communiquer avec le Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne dans les heures suivant la réception de l'article afin qu'il soit remplacé sans frais supplémentaires.

17. Les articles obtenus dans le cadre du programme sont couverts par l'assurance des achats et la prolongation de garantie. Ces assurances sont offertes sans frais aux détenteurs d'une carte Visa Banque Laurentienne avec programme de récompenses. Pour obtenir plus de renseignements, nous vous invitons à consulter votre certificat d'assurance.

### **RÉSERVATION DES VOYAGES AVEC L'AGENCE VISION 2000**

18. L'agence de voyages du programme Zone Récompenses VISION 2000. Cette agence renommée vous donne accès à tous les services offerts par une agence de voyages : billets d'avion, forfaits tout compris, location de voiture, hôtels, croisières, etc.

19. Vous pouvez payer un voyage acquis avec VISION 2000 au moyen **i)** de points seulement, **ii)** d'une

combinaison de points et d'un montant d'argent porté à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne (minimum de 10 000 points) ou **iii**) en portant le coût total du voyage à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne. Chaque tranche de 100 points réduit de 1 \$ le prix du voyage.

20. Les réservations doivent être effectuées par l'entremise du Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne. Aucune autre réservation n'est admise dans le cadre de ce programme, et la Banque se dégage de toute responsabilité à l'égard d'une telle réservation.

21. Pour réserver un voyage, vous devez communiquer avec le Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne en composant, sans frais, le 1 888 642-8171, de 8 h à 21 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, et le samedi, de 8 h à 17 h.

22. Lors de tout changement aux réservations de voyage une fois la réservation confirmée et les billets remis, des frais peuvent être facturés au détenteur par les compagnies aériennes ou les fournisseurs de services de voyage.

23. Tous les voyages présentés dans ce programme sont offerts sous réserve de la disponibilité de la part des fournisseurs.

24. Vos billets et autres documents vous seront envoyés par la poste ou par courrier électronique, à l'adresse que vous indiquerez. Des frais de livraison peuvent s'appliquer.

25. Les billets ne peuvent être livrés à l'extérieur du Canada.

26. Les réservations de voyage sont soumises aux conditions d'annulation des fournisseurs. L'annulation d'une réservation peut entraîner des frais non remboursables qui seront portés à votre compte Visa Infinite Banque Laurentienne. Sous réserve de modifications sans préavis.

27. Les voyages réservés dans le cadre du programme de la carte Visa Infinite Banque Laurentienne sont couverts, dès que vous sortez de la province, par un programme d'assurance-voyage qui inclut une couverture de soins et de services hospitaliers, médicaux et paramédicaux, l'assurance accident véhicule de transport public, l'assurance annulation/interruption de voyage, l'assurance retard de bagages et l'assurance collision/dommages sur véhicule de location. Ces assurances sont offertes sans frais aux détenteurs d'une carte Visa Infinite Banque Laurentienne qui répondent aux critères d'admissibilité. Pour obtenir plus de renseignements, nous vous invitons à consulter les guides de distribution et certificats d'assurance disponible en ligne.

## **CRÉDIT-VOYAGE À L'AGENCE DE VOTRE CHOIX**

28. L'échange de vos points peut se faire contre un crédit-voyage lorsque vous réservez à l'agence de votre choix. La réservation doit être effectuée auprès d'une agence détenant un permis valide au Canada, d'une agence en ligne, d'une compagnie aérienne ou d'un hôtel.

29. Pour avoir accès au crédit-voyage, vous devez avoir réservé votre voyage et avoir réglé la facture avec votre carte Visa Infinite Banque Laurentienne.

30. Pour obtenir votre crédit-voyage, vous devez téléphoner au 1 888 642-8171 dans les 60 jours suivant la réception de votre relevé de compte, et un crédit sur votre compte sera effectué dans les 72 heures ouvrables. Il est donc de votre responsabilité d'acquitter le solde du compte.

31. Un minimum de 10 000 points équivalant à un rabais de 100 \$ est nécessaire pour obtenir votre crédit-voyage.

## **AUTRES RENSEIGNEMENTS**

32. Seul le détenteur principal peut échanger des points au cours de la durée du programme Banque Laurentienne, à condition que son compte Visa Banque Laurentienne soit en règle. Les points accumulés par le codétenteur ou l'utilisateur autorisé sont portés au compte du détenteur et demeurent la propriété du détenteur principal, même en cas de divorce, de séparation ou de tout autre litige pouvant survenir entre le détenteur principal et le codétenteur ou l'utilisateur autorisé.

33. La Banque se réserve le droit d'annuler ou d'interrompre son programme à tout moment, à la suite de la fourniture d'un avis à cet effet dans les 60 à 90 jours avant l'entrée en vigueur de ce changement.

34. Si le programme prend fin ou si vous fermez votre compte Visa Banque Laurentienne, vous pourrez échanger vos points contre des articles et des voyages offerts dans le cadre du programme dans un délai de 90 jours suivant la date d'annulation du programme ou à la date de fermeture de votre compte, selon le cas, à condition que votre compte soit en règle. Les points n'ayant pas été utilisés au terme de ce délai seront automatiquement annulés. En cas de décès, la date du décès est considérée comme la date de fermeture du compte. Vos points seront automatiquement annulés et ils ne peuvent pas être réclamés par les héritiers légaux dans le cadre d'une succession.

35. Si la fermeture de votre compte Visa Banque Laurentienne est effectuée à l'initiative de la Banque ou si vous déclarez faillite, les points accumulés seront automatiquement annulés.

36. Aucun point ne vous sera accordé après la date de fermeture de votre compte Visa Banque Laurentienne ou la date d'annulation du programme.

37. En cas de perte ou de vol de votre carte Visa Banque Laurentienne, les points accumulés seront automatiquement transférés à votre nouveau compte.

38. Tous les détenteurs demeurent entièrement responsables de toute déclaration exigée par les autorités fiscales compétentes quant à la valeur totale de la marchandise ou des voyages acquis dans le cadre du présent programme. Tout impôt fédéral ou provincial exigible demeure l'entière responsabilité du détenteur, et la Banque n'accepte en aucun cas une quelconque responsabilité à cet égard. La Banque ne remet aucun reçu fiscal à cet égard.

39. Les points accumulés ne sont pas cessibles.

40. Les points accumulés dans le cadre des programmes Visa Banque Laurentienne ne peuvent être transférés dans un autre programme de récompenses offert par la Banque Laurentienne, sauf dans le cas d'une fermeture du compte Visa.

41. Tout cas de fraude, d'abus ou de non-respect du règlement dans le cadre du programme peut entraîner la fermeture de votre compte Visa Banque Laurentienne et l'annulation des points accumulés.

42. La Banque ne peut être tenue responsable des pertes, dommages, maladies, blessures, accidents, retards ou autres désagréments subis par un détenteur qui s'est prévalu d'un voyage ou d'un article dans le cadre du programme. En outre, la Banque n'offre aucune garantie et ne fait aucune représentation quant à la nature ou à la qualité de tout article ou voyage acquis dans le cadre du programme.

43. La Banque ne peut garantir que les voyages et les articles acquis dans le cadre du programme ne sont pas vendus à meilleur prix ailleurs.

44. Toutes les vérifications raisonnables et nécessaires afin de s'assurer de l'exactitude de l'information contenue dans ce catalogue ont été effectuées. La Banque décline toutefois toute responsabilité pour toute erreur ou omission.

45. Tous les fournisseurs sont choisis en fonction de leur bonne réputation et de leur volonté d'offrir un service de qualité. Toutefois, la Banque n'assume aucune responsabilité dans le cas où un fournisseur manque aux engagements énoncés dans les présentes. Tous les efforts seront déployés pour remplacer un article commandé par un autre de valeur équivalente ou pour créditer le nombre de points utilisés et le montant d'argent porté à votre compte Visa Banque Laurentienne, s'il y a lieu. La Banque décline toute responsabilité à l'égard des frais que vous pourriez engager relativement à une prime.

46. Aucun retard ou omission de la Banque à exercer un droit ou recours prévu aux présentes ne constitue une renonciation à ce droit ou recours et ne peut être interprété comme tel. La Banque peut, à sa discrétion, déroger à la stricte observance des conditions prévues aux présentes, ou proroger un délai ou autre terme consenti, soit expressément ou implicitement. Ces dérogations ne valent que dans les circonstances déterminées par la Banque, ne peuvent lui être opposées afin de se faire consentir quelque avantage ou délai additionnel et, en aucun temps, ne constituent une renonciation aux droits et aux recours de la Banque en cas de manquement aux présentes.

47. Dans le présent règlement, toutes les sommes en dollars sont libellées et créditées en dollars canadiens.

48. La Banque se réserve le droit de modifier les modalités du programme, à la suite de la fourniture d'un avis à cet effet dans les 60 à 90 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. La Banque ne modifiera pas d'une manière qui vous est défavorable le nombre de vos points reçus et accumulés dans le cadre du programme, ni le facteur de conversion prévu au programme et applicable à l'octroi de points. La Banque n'augmentera pas le nombre de points requis pour obtenir un produit ou un service d'une manière qui soit disproportionnée par rapport à l'augmentation de la valeur au détail de ce produit ou service. Toutes les autres modalités du programme peuvent être modifiées avec préavis, tel que prévu aux présentes.

49. Pour vous assurer de ne manquer aucune communication au sujet du programme, vous aviserez la Banque immédiatement de toute modification à apporter à votre adresse postale et aux autres coordonnées que vous pouvez avoir données en lien avec le compte. La Banque n'assumera aucune responsabilité pour tout courrier perdu, retardé ou envoyé à la mauvaise adresse par suite de votre omission d'aviser la Banque d'un tel changement. La Banque peut également communiquer avec vous par voie électronique et tout avis ou relevé de compte envoyé de cette manière, de même que toute entente conclue de cette manière, sera réputé être fait « par écrit », dûment signé et reçu à toutes les fins.

50. Toutes les questions ou les contestations qui concernent le programme et l'interprétation des présentes conditions seront réglées par la Banque à son entière discrétion. Les sections et titres apparaissant aux présentes n'ont été ajoutés que pour simplifier la présentation de ces conditions. Les modalités du présent règlement se trouvent dans les phrases situées après les titres, et non dans les titres eux-mêmes.

\*Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

## **MES CONTACTS**

N'hésitez jamais à nous faire part de vos commentaires ou de vos plaintes. Au besoin, prenez la peine d'appeler votre succursale, en composant le 514 252-1846 ou le 1 800 252-1846, ou de communiquer avec notre siège social :

### **REQUÊTES CLIENTS DE LA BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA**

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600

Montréal (Québec) H3G 0E5

Téléphone : 514 284-3987 • 1 877 803-3731 (sans frais) • Télécopieur : 514 284-3988

Courriel : [requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca)

Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont les choses se déroulent? Communiquez avec notre bureau de l'ombudsman, préférablement par écrit :

### **L'OMBUDSMAN DE LA BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA**

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600

Montréal (Québec) H3G 0E5

Téléphone : 514 284-7192 • 1 800 479-1244 (sans frais)

Télécopieur : 514 284-7194 • 1 800 473-4790 (sans frais)

Courriel : [ombudsman@banquelaurentienne.ca](mailto:ombudsman@banquelaurentienne.ca)

La situation persiste? Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

### **L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)**

20 rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8, Toronto (Ontario)

M5H 3R3

Téléphone : 1 888 451-4519, poste 2259 (sans frais)

Télécopieur : 416 225-4722 • 1 888 422-2865 (sans frais)

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

**AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE AU CANADA**

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 613 996-5454 • 1 866 461-2232 (sans frais)

Télécopieur : 613 941-1436 • 1 866 814-2224 (sans frais)

Site Internet : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

**AUTRES RECOURS**

Pour toute plainte concernant la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par un des moyens de communication suivants :

30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

Tél. : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais) • Tél. (ATS) : 819 994-6591 • Téléc. : 819 994-5424