

Lorsque les mots vous manquent pour
exprimer vos sentiments...

Dites-le avec Charm

Je t'aime!

*Veux-tu
m'épouser?*



Carte de crédit Charm Diamond Centres
Demande

Admirez l'élégance des articles de Charm Diamond Centres
Programme de carte de crédit
Faites votre demande dès aujourd'hui

CHARM
DIAMOND CENTRES

AFFICHER
LE TIMBRE
ICI

DE _____
RUE _____
VILLE _____ PROVINCE _____ CODE POSTALE _____
FREROC(0810)

CHARM DIAMOND CENTRES
BOÎTE POSTALE #4676 Station A
Toronto, Ontario
Canada, M5W 6A4

*La plus grande entreprise familiale
de bijoux au pays*

Profitez de notre programme de carte de crédit
comportant les avantages suivants :

- aucun paiement, aucuns intérêts ni frais d'administration*;
- un paiement différé disponible sur six mois*.

Nos diamants[†]

sont triés à la main pour veiller à vous offrir une
qualité exceptionnelle. Nous nous engageons à
vous faire profiter de choix, de modèles et de
prix inégalés en tout temps.

Notre service[†]

- Politique de remboursement de 30 jours
- Politique d'échange de 90 jours
- Emballage-cadeau gratuit

Garantie à vie sur les diamants Charm[†]

Faites confiance à Charm pour vous faire bénéficier
d'une protection optimale de vos diamants.

Renseignez-vous à propos de notre garantie à vie
sur les diamants, la meilleure sur le marché!



* OAC

† Les produits et services fournis par Charm Diamond Centres ne sont pas une partie des termes et conditions du compte de carte de crédit.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour en savoir plus sur nos modalités de paiement, consultez dès maintenant un de nos professionnels de la vente.

CHARM DIAMOND CENTRES DEMANDE DE CRÉDIT

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR (Veuillez remplir toutes les sections en caractères d'imprimerie. Un formulaire incomplet peut entraîner le refus de votre demande.)

| | | | |
|--|--|--------------------------------|---|
| | | | |
| Prénom | | | |
| Nom de famille | | | |
| Adresse municipale | | | |
| Ville | | Province | Code postal |
| NAS (facultatif) | | Date de naissance (JJ-MM-AAAA) | - |
| Téléphone résidentiel | | - | Casier postal <input type="checkbox"/> Casier postal aux fins de facturation, cocher ici <input type="checkbox"/> |
| Adresse précédente (si moins de 5 ans) | | | |
| Ville | | Province | Code postal |
| Adresse électronique (facultatif) | | | |
| Employeur | | Téléphone d'affaires | |
| Adresse de l'employeur | | Profession | |

RENSEIGNEMENTS SUR L'UTILISATEUR AUTORISÉ

| | | | |
|-----------------------|--|----------|--------------------------------|
| | | | |
| Prénom | | | |
| Nom de famille | | | |
| Adresse municipale | | | |
| Ville | | Province | Code postal |
| Téléphone résidentiel | | - | Date de naissance (JJ-MM-AAAA) |

RÉSERVÉ À L'USAGE DU MAGASIN (la vérification de l'identité requiert deux pièces d'identité)

| | | |
|----------------------|---|--------------|
| P. ID no 1: | <input type="checkbox"/> Permis de conduire <input type="checkbox"/> Cart. du statut d'indien <input type="checkbox"/> Carte d'identité provinciale <input type="checkbox"/> Carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse <input type="checkbox"/> Citoyenneté canadienne <input type="checkbox"/> Passeport <input type="checkbox"/> Formulaire de citoyenneté canadienne (IMM 1000 ou IMM 1442) | |
| P. ID no 2: | <input type="checkbox"/> Permis de conduire <input type="checkbox"/> Carte de crédit reconnue <input type="checkbox"/> Carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse <input type="checkbox"/> Citoyenneté canadienne <input type="checkbox"/> Carte de crédit de commerçant <input type="checkbox"/> Carte-client (débit/GAB) <input type="checkbox"/> Cart. du statut d'indien <input type="checkbox"/> Carte d'identité provinciale <input type="checkbox"/> Carte santé provinciale <input type="checkbox"/> Carte d'identité provinciale <input type="checkbox"/> Formulaire de citoyenneté canadienne (IMM 1000 ou IMM 1442) <input type="checkbox"/> Carte d'assurance sociale <input type="checkbox"/> Passeport <input type="checkbox"/> Formulaire de citoyenneté canadienne (IMM 1000 ou IMM 1442) <input type="checkbox"/> Carte d'assurance sociale | |
| No du magasin | Numéro de compte: | |
| Limite de crédit: \$ | Code d'approbation de la demande | No d'ajoint: |

AVIS AU DEMANDEUR : VEUILLEZ LIRE ET SIGNER LA PRÉSENTE DEMANDE

Dans la présente demande, les mots « vous », « votre » et « vos » désignent le demandeur. Les mots « nous », « notre » et « SFTD » désignent Services de Financement TD Inc. et ses filiales. Si vous obtenez un produit SFTD qui offre des prestations d'assurance, « nous » et « notre » désignent aussi les assureurs qui fournissent ces prestations de temps en temps et leurs réassureurs. Le mot « information » désigne les données personnelles, financières et autres vous concernant que vous nous avez fournies ou que nous avons obtenues d'autres sources en dehors de notre organisation, y compris par les produits et services que vous utilisez.

Consentement à la cueillette, à l'utilisation et/ou à la divulgation de vos renseignements. Vous convenez qu'au moment où vous entamez une relation avec nous et pendant la durée de notre relation, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements comme il est décrit dans la présente demande, dans le contrat de titulaire de carte et dans la déclaration de confidentialité accessible au www.tdservicesdefinancement.com (dont un exemplaire vous sera également posté avec votre carte), notamment afin de vous identifier, d'assurer un service continu, de bien comprendre vos besoins financiers, de vous présenter des produits et services par téléphone, par télécopieur et par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou par Internet, par courrier ou par tout autre moyen, tout en vous protégeant et en nous protégeant contre la fraude et les erreurs, et en respectant les obligations légales et réglementaires.

Consentement à l'évaluation du crédit : Nous obtiendrons des renseignements et des rapports à votre sujet d'agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs au moment de la demande et pendant le processus relatif à la demande, et de façon continue afin d'examiner et de vérifier votre solvabilité et/ou d'établir les limites de crédit et de retenue.

En signant ci-dessous, vous confirmez que vous avez lu et que vous acceptez les conditions générales énoncées ci-dessus et au verso de la présente demande, y compris le contrat de titulaire de carte et la Déclaration – taux et frais relatifs à la carte de crédit.

Date (jour/mois/année) SIGNATURE DU DEMANDEUR (principal titulaire de la carte) Date (jour/mois/année) SIGNATURE DE L'UTILISATEUR AUTORISÉ (facultatif)

CHARM DIAMOND CENTRES ENCADRÉ INFORMATIF – Ceci n'est qu'un résumé. Vous trouverez tous les détails ci-dessous.

| | |
|--------------------------------------|--|
| Limite de crédit initiale | _____ \$ |
| Taux d'intérêt annuels | <p>Ce taux d'intérêt prend effet le jour où vous signez, activez ou utilisez votre carte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Taux privilégié pour les achats : 29,9 %. <p>Le taux privilégié pour vos achats augmentera de 5,09 % et le taux normal de 34,99 % s'appliquera si, deux fois ou plus au cours de 12 périodes de relevé consécutives, nous ne recevons pas le paiement minimum avant la date d'échéance de paiement figurant sur votre relevé.</p> <p>Ce(s) taux promotionnel(s) s'applique(nt) aux achats à condition que nous vous les ayons offerts et les ayons autorisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Offre promotionnelle - comme au comptant : 29,9 % à compter de la date de la transaction, avec exemption des intérêts pendant 6 ou 12 mois. Offre promotionnelle - sans intérêt et sans paiements : 29,9 % à compter de la date de la transaction, avec exemption des intérêts pendant 6 ou 9 mois. Offre promotionnelle - paiements mensuels égaux avec intérêt : 9,99 %, 12,99 % ou 13,99 % pendant 36 mois. <p>Nous pouvons annuler toute offre promotionnelle à laquelle vous participez si vous omettez de respecter les dispositions du contrat de titulaire de carte, ce qui inclut l'omission d'effectuer le paiement minimum avant la date d'échéance de paiement ou l'omission d'effectuer un paiement quelconque exigible dans le cadre d'une offre promotionnelle. Le taux privilégié de 29,9 % prendra effet immédiatement à la date d'une telle omission.</p> |
| Période de grâce sans intérêt | <p>25 jours</p> <p>Vous bénéficierez d'une période de grâce sans intérêt de 25 jours pour les achats à condition que, chaque mois, le solde de votre compte soit intégralement payé avant la date d'échéance de paiement.</p> |
| Comment l'intérêt est calculé | <p>Lorsque les intérêts sont imputés, les frais s'y rapportant sont calculés en fonction du solde de clôture quotidien de votre compte, et sont portés au débit de votre compte au dernier jour de votre cycle de facturation (la période de relevé). Lorsque les intérêts s'appliquent, ils courent à compter de la date de la transaction jusqu'à ce que nous recevions un paiement pour régler le montant intégral de la transaction.</p> <p>Dans le cadre d'une offre promotionnelle « sans intérêt et sans paiements » les intérêts ne commencent à courir qu'après la fin de la période promotionnelle et, lorsque les intérêts s'appliquent, les frais s'y rapportant sont débités au compte le jour suivant la fin de la période promotionnelle (la date d'échéance de la promotion) jusqu'à ce que le solde intégral de votre compte soit payé aux termes de la promotion en question.</p> |
| Paiement minimum | <p>3,5 % ou 10,00 \$</p> <p>Votre paiement minimum sera égal au montant le plus élevé de 10,00 \$ ou de 3,5 % du solde de vos achats à crédit ordinaires (plus tout montant en souffrance, paiement minimum et montant dépassant votre limite de crédit, le cas échéant, qui est exigible aux termes de chaque offre promotionnelle exigeant des paiements mensuels égaux avec intérêt à laquelle vous pourriez participer qui constitue (i) 2,778 % du montant de l'achat pendant une durée promotionnelle de 36 mois) (ii) plus les intérêts.</p> |
| Opérations de change | Non disponible. |
| Frais annuels | Aucun frais annuel. |
| Autres frais | <p>Les frais suivants seront imputés au moment de la transaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> Frais pour insuffisance de fonds : 40,00 \$ Frais de reproduction de relevé : 5,00 \$ <p>Les frais suivants ne seront imputés qu'à la fin de la période de relevé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Frais de dépassement de limite de crédit : 20,00 \$ Frais différés : 30,00 \$ |

Conditions du demandeur

Moi, le demandeur (désigné aux présentes par les expressions « **je** », « **me** », « **moi** », « **mon** » ou « **mes** ») atteste que : i) les renseignements fournis relativement à ma demande sont complets et exacts; ii) je suis un résident du Canada et ai atteint l'âge de la majorité dans la province ou le territoire où je réside; iii) je demande par les présentes à Services de Financement TD Inc. (« **SFTD** ») d'établir un compte de carte de crédit (« **compte** ») pour m'accorder du crédit aux termes du Contrat de titulaire de carte qui m'est remis et de me délivrer et m'envoyer une carte de crédit (la « **carte** ») et des cartes de renouvellement et de remplacement à l'occasion. Le crédit ne me sera accordé que si ma demande est approuvée; iv) j'accuse réception d'un exemplaire du Contrat de titulaire de carte et de la Déclaration avant l'octroi de crédit; v) je conviens de lire le Contrat de titulaire de carte et la Déclaration, tels que modifiés ou remplacés de temps à autre, et d'y être lié; vi) je conviens également de remettre un exemplaire de la demande, du Contrat de titulaire de carte et de la Déclaration à tout utilisateur autorisé de mon compte (notamment si cet utilisateur autorisé a signé la demande), qui devra également lire le Contrat de titulaire de carte et la Déclaration, tels que modifiés ou remplacés de temps à autre, et y être lié; vii) je reconnais et conviens que je fais la demande et que je serai le principal titulaire de carte du compte et que je suis responsable de toute utilisation du compte et de tous les intérêts, frais et autres montants portés au débit de mon compte, y compris ceux de tous les utilisateurs autorisés.

Contrat de titulaire de carte

Dans la présente section intitulée « **Contrat de titulaire de carte** », les expressions « **vous** », « **votre** » et « **vos** » renvoient à chaque titulaire de carte. Les expressions « **nous** », « **notre** » et « **nos** » et « **SFTD** » renvoient à Services de Financement TD Inc. et aux membres de son groupe. Si vous obtenez un produit SFTD qui offre des prestations d'assurance, les expressions « **nous** », « **notre** » et « **nos** » renvoient également aux assureurs qui fournissent ces prestations de temps en temps et leurs réassureurs. L'expression « **commerçant** » désigne Charm Diamond Centres. Veuillez lire attentivement le présent contrat et le conserver afin de pouvoir le consulter ultérieurement. Vous accusez réception d'un exemplaire du présent contrat au moment de la signature de la demande et avant l'octroi de crédit. La signature, l'activation ou l'utilisation de votre carte ou compte signifie que vous avez lu le présent contrat et en acceptez les modalités. Le présent contrat remplace tout contrat antérieur qui vous a été remis à l'égard du compte.

1. Définitions : Dans le présent contrat, les expressions suivantes s'entendent respectivement au sens suivant :

« **achat** » : Une avance de notre part qui correspond au prix d'achat de produits et services (majorée des taxes applicables) porté au débit de votre compte.

« **achat à crédit ordinaire** » : Un achat, autre qu'un achat qui fait l'objet d'une offre promotionnelle au cours de la durée de la promotion, mais comprend tout solde impayé dû pour un achat qui fait l'objet d'une offre promotionnelle après la date d'échéance de la promotion ou après qu'une offre promotionnelle soit annulée en raison d'un défaut de votre part aux termes du présent contrat.

« **carte** » : Une carte de crédit que nous délivrons pour accéder au compte ainsi que toute carte de renouvellement ou de remplacement que nous délivrons de temps à autre.

« **carte d'utilisateur autorisé** » : Une carte émise à un utilisateur autorisé.

« **compte** » : Le compte de carte de crédit que SFTD a ouvert et tient à l'égard de la carte.

« **contrat** » : Le présent Contrat de titulaire de carte et la Déclaration, tels que modifiés de temps à autre.

« **date d'échéance de la promotion** » : Le dernier jour de la durée de la promotion.

« **Déclaration** » : La Déclaration (taux et frais relatifs à la carte de crédit), dans sa version modifiée de temps à autre, qui est jointe au présent contrat.

« **durée de la promotion** » : La période qui s'applique à une offre promotionnelle donnée, telle qu'indiquée dans les documents de promotion ou les bordereaux de vente ou factures fournis par le commerçant pendant laquelle les achats (y compris les frais applicables facturés par le commerçant) et toute autre opération seront assujettis aux conditions d'une offre promotionnelle.

« **offre promotionnelle** » : Une offre promotionnelle spéciale qui vous est faite à l'occasion comme le prévoit la clause 6 du présent contrat.

« **opération** » : Toute utilisation de la carte ou du compte pour effectuer un achat (y compris par l'intermédiaire d'une offre promotionnelle) ou tout autre montant porté au débit du compte, y compris les intérêts, frais, paiements et rajustements de crédit ou de débit.

« **principal titulaire de carte** » : La personne qui a demandé la carte à titre de

demandeur, dont le nom est inscrit au compte et à qui une carte a été délivrée. « **solde** » : Le montant total de toutes les opérations et de tous les frais (y compris ceux qui sont indiqués dans la Déclaration), intérêts et autres montants payables aux termes du présent contrat, déduction faite des paiements ou autres crédits qui ont été portés à votre compte.

« **taux normal** » : Le taux d'intérêt annuel désigné comme étant le « **taux normal** » dans la Déclaration et pouvant être modifié de temps à autre en vous en avisant.

« **taux privilégié** » : Le taux d'intérêt annuel désigné comme étant le « **taux privilégié** » dans la Déclaration, et pouvant être modifié de temps à autre en vous en avisant.

« **titulaire de carte** » : Le principal titulaire de carte et tout utilisateur autorisé.

« **utilisateur autorisé** » : Une personne à qui une carte a été délivrée avec l'autorisation du principal titulaire de carte.

2. Utilisation de la carte et versement de paiements : Votre carte vous permet d'effectuer des achats ou tout autre type de transaction autorisé dans les endroits où elle est acceptée. Vous nous autorisez à porter à votre compte le montant de chaque transaction. Vous devez signer votre carte dès sa réception. Vous acceptez de ne pas utiliser la carte ou le compte à des fins illicites ou frauduleuses. Nous nous réservons le droit d'interrompre l'usage de la carte et d'empêcher l'utilisation du compte sans préavis si nous soupçonnons une utilisation illicite, non autorisée ou frauduleuse du compte.

Si votre paiement arrive à échéance le samedi, le dimanche ou un jour férié dans la province où vous avez ouvert votre compte et que nous recevons le paiement qui est indiqué sur votre relevé de facturation le jour suivant qui n'est pas un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province où vous avez ouvert votre compte, vous ne serez pas jugé comme ayant manqué à vos engagements en vertu de la présente entente et ce paiement sera considéré comme fait à temps.

Cette entente conserve sa valeur juridique, que vous présentiez la carte et signiez une facture, que vous utilisiez le numéro de compte ou le fournissiez à un tiers afin d'effectuer un achat ou que vous autorisiez qu'un paiement soit débité de votre compte sans avoir présenté la carte ou signé une facture (y compris par la poste, par téléphone, par Internet ou par tout autre mode de communication électronique). Si un titulaire de la carte a déjà autorisé une personne à utiliser le compte, le titulaire principal sera tenu responsable de toute utilisation du compte par cette personne même si cette autorisation devait être limitée à une fin précise ou à une période définie. Veuillez lire la section 14 (« **Services électroniques/Utilisation du NIP et du mot de passe avec la carte** ») pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de votre carte avec un NIP (numéro d'identification personnel) ou un mot de passe.

3. Relevés : Nous envoyons chaque mois un Relevé (le « **Relevé** ») à l'adresse du principal titulaire de carte. Nous ne vous émettrons pas un Relevé s'il n'y a aucun solde impayé et s'il n'y a pas eu d'activité dans votre compte (y compris des offres promotionnelles lorsque des paiements et intérêts font l'objet d'une renonciation ou d'une réduction au cours de ce mois). Le nombre de jours visés par un Relevé varie entre 28 et 33 jours selon la date à laquelle se termine la période de votre Relevé. Vous devez nous aviser de toute erreur ou omission dans votre Relevé au plus tard 30 jours suivant la date de votre Relevé. Sinon, vous convenez que votre Relevé est exact, si ce n'est de tout montant que nous avons crédité incorrectement à votre compte et que nous pouvons contrepasser à tout moment. Si vous ne recevez pas votre Relevé au cours d'un mois pour une raison ou une autre, vous devez communiquer avec nous pour obtenir les renseignements nécessaires pour respecter vos obligations de paiement. S'il y a un utilisateur autorisé, cette personne reconnaît que les Relevés et autres envois seront postés à l'adresse du principal titulaire de carte uniquement. Il incombe donc à l'utilisateur autorisé d'obtenir les renseignements nécessaires auprès du principal titulaire de carte.

4. Limite de crédit et frais de dépassement de limite de crédit : Nous déterminerons la somme maximale qui pourra être portée au compte en tout temps (la « **limite de crédit** »). Votre limite de crédit actuelle est indiquée sur la pochette que vous avez reçue avec votre carte. Il pourrait arriver que votre limite de crédit soit réduite sans préavis. Cette réduction sera indiquée sur votre relevé mensuel. Nous n'augmenterons pas votre limite de crédit sans avoir tout d'abord obtenu le consentement explicite du titulaire principal. La nouvelle limite de crédit sera indiquée sur le relevé mensuel que nous vous fournissons. Le montant de crédit dont vous pouvez bénéficier en tout temps (votre « **crédit disponible** ») équivaut à la différence entre votre limite de crédit et le solde de votre compte à ce moment-là, à condition que celle-ci soit positive. Selon votre mode de paiement, il pourrait s'écouler jusqu'à cinq jours ouvrables avant que votre crédit disponible n'augmente du montant équivalant au paiement effectué.

Si le solde du compte venait à dépasser la limite de crédit, nous pourrions refuser de vous offrir du crédit supplémentaire jusqu'à ce que vous ayez effectué un

paiement ramenant votre solde restant sous votre limite de crédit. Nous pouvons, occasionnellement et sans préavis, laisser le solde du compte de dépasser la limite de crédit, mais nous ne sommes pas tenus de le faire même si nous l'avons déjà fait par le passé. Si nous vous permettons de dépasser votre limite de crédit, le titulaire principal de la carte devra payer le montant excédant la limite de crédit à la réception du relevé de facturation. Si vous dépassez votre limite de crédit, vous pourriez devoir payer des frais de dépassement du montant indiqué dans le Document d'information. Les frais de dépassement de la limite de crédit ne seront imputés qu'une seule fois par période de relevé. Le titulaire principal de la carte demeure responsable du solde intégral du compte, que celui-ci dépasse ou non la limite de crédit.

5. Intérêt et période de grâce: Les intérêts s'accumulent au taux privilégié sur chaque achat et sur tout autre montant qui est facturé à votre compte à compter de la date de transaction indiquée sur votre relevé de compte jusqu'à ce que le montant ait été payé en entier. L'ordre dans lequel les montants facturés à votre compte sont payés est décrit ci-dessous (voir la section 11 « Comment nous imputons les paiements à votre compte »). Nous calculons les frais d'intérêt à la fin de chaque période de paiement en fonction du solde quotidien moyen. Nous ne facturons pas d'intérêt sur l'intérêt tant que le compte n'est pas en souffrance. Vous pouvez éviter de payer des frais d'intérêt sur le solde de votre relevé en payant le solde au complet avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé (autre que les intérêts sur les achats effectués dans le cadre de l'offre promotionnelle en vertu de laquelle les frais d'intérêt sont facturés conformément aux dispositions de la section 6 « Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles » du présent contrat).

Le nombre de jours entre la date du relevé et la date d'échéance des paiements indiquée sur votre relevé mensuel se nomme le délai de grâce. La période de grâce minimale est de 25 jours.

6. Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles: Nous pouvons à l'occasion vous faire l'une des offres promotionnelles spéciales (chacune, une « offre promotionnelle ») décrites ci-dessous au moment d'un achat. Chaque offre promotionnelle est assujettie aux modalités du présent contrat et aux modalités supplémentaires contenues dans tout document promotionnel et/ou les factures de vente ou bordereaux de vente fournis par le commerçant pour les achats qui font l'objet de l'offre promotionnelle visée.

- a) « Comme au comptant » : Des intérêts au taux privilégié s'accumulent sur chaque achat (et sur tous frais facturés pour cet achat), à compter de la date d'opération de l'achat, mais il sera renoncé aux intérêts qui s'accumulent pendant la durée de la promotion si vous payez le solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle au plus tard à la date d'échéance de la promotion.
- b) « Sans intérêt avec paiements minimaux » : Des intérêts au taux privilégié s'accumulent sur chaque achat (et sur tous frais facturés pour cet achat), à compter de la date d'opération de l'achat, mais il sera renoncé aux intérêts qui s'accumulent pendant la durée de la promotion si, au cours de la durée de la promotion, vous versez le paiement minimum (qui comprend la tranche du paiement minimum pour cette offre promotionnelle) chaque mois au plus tard à la date d'échéance de paiement et si vous payez le solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle au plus tard à la date d'échéance de la promotion.
- c) « Sans intérêt et sans paiements » : L'intérêt ne s'accumule pas et aucun paiement n'est exigé à l'égard des achats effectués pendant la durée de la promotion. À la fin de la durée de la promotion, vous avez l'option soit de payer intégralement le solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle, soit de payer les frais différés indiqués dans la déclaration pour la conversion de cette offre promotionnelle en un achat à crédit ordinaire. Si vous n'acquitez pas ce solde à la date d'échéance de la promotion, vous serez réputé avoir choisi de convertir cette offre promotionnelle en un achat à crédit ordinaire et les frais différés seront portés à votre compte.
- d) « Faible taux d'intérêt (avec frais) » ou « Faible taux d'intérêt (sans frais) » : Des intérêts au taux réduit indiqué dans la Déclaration (plutôt qu'au taux privilégié) s'accumulent sur chaque achat (et sur tous frais facturés pour cet achat) effectué pendant la durée de la promotion à la condition que vous versiez le paiement minimum chaque mois au plus tard à la date d'échéance de paiement. Le paiement du solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle est exigible à la date d'échéance de la promotion.
- e) « Paiements mensuels égaux avec intérêt » : Des intérêts au taux réduit indiqué dans la Déclaration (plutôt qu'au taux privilégié) s'accumulent sur chaque achat effectué pendant la durée de la promotion à la condition que vous acquittiez chaque paiement mensuel aux termes de cette offre promotionnelle lorsqu'il est exigible. Chaque paiement mensuel comprend une tranche de capital qui est calculée en appliquant un facteur de

remboursement spécial (tel qu'indiqué dans la Déclaration et ce facteur de remboursement spécial se fonde sur le nombre de mois de la durée de la promotion) au montant de l'achat, majoré de l'intérêt.

Si vous ne respectez pas les modalités du présent contrat, y compris si vous omettez d'effectuer un paiement minimum avant la date d'échéance de paiement ou si vous omettez d'effectuer un paiement exigible aux termes d'une offre promotionnelle, nous pouvons, sans vous en aviser, annuler chaque offre promotionnelle à laquelle vous participez à compter de la date à laquelle vous êtes en défaut de respecter quelque modalité du présent contrat. À cette date, la durée de la promotion se terminera et tous les achats (et tous les frais facturés sur ces achats) seront alors traités comme des achats à crédit ordinaires.

7. Frais: Vous nous autorisez à porter au débit de votre compte, le cas échéant, les frais indiqués dans la Déclaration.

8. Paiement minimum: Vous pouvez payer votre solde en entier en tout temps. Vous devez toutefois verser mensuellement au moins la partie de votre solde indiquée en tant que paiement minimum au plus tard à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé. Le paiement minimum est calculé de la façon décrite dans la Déclaration.

9. Régularité: Votre compte est considéré comme en règle lorsque vous vous conformez à toutes les modalités du présent contrat. Votre compte ne sera pas en règle si vous omettez de faire un paiement minimum (tel qu'indiqué dans votre Relevé) avant la date d'échéance de paiement ou si vous omettez de vous conformer à toute autre modalité.

10. Nos droits en cas de défaut de votre part: Si vous ne faites pas le paiement minimum à la date d'échéance de paiement, ou ne vous conformez pas par ailleurs au présent contrat, ou si quelque chose survient qui nous porte à croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer un paiement ou que vous ne pourrez pas par ailleurs vous conformer au présent contrat :

- a) le solde entier deviendra, à notre gré, exigible et payable, malgré toute autre disposition du présent contrat, majoré des intérêts au taux d'intérêt annuel alors applicable sur le solde, ou, si des taux d'intérêt différents s'appliquent à ce moment à différentes tranches du solde, au taux d'intérêt annuel alors applicable à la tranche visée du solde;
- b) vous devez payer tous les frais juridiques que nous engageons pour recouvrer ou tenter de recouvrer ce qui nous est dû, comme le permettent les lois applicables; et
- c) le solde entier deviendra, à notre gré, exigible et payable, malgré toute autre disposition du présent contrat, majoré des intérêts sur ce solde au taux normal.

11. Comment nous imputons les paiements à votre compte: À moins d'indications contraires eu égard à toute offre promotionnelle, nous appliquons votre paiement minimal dans l'ordre suivant : intérêts, primes d'assurance, frais, taxes sur les primes d'assurance et achats. Si votre paiement est supérieur au paiement minimal indiqué sur votre relevé et que différents taux d'intérêt annuels s'appliquent aux différentes sommes portées à votre solde sur le relevé, le paiement versé qui excède le paiement minimal sera imputé à chacune des sommes dues proportionnellement à ce qu'elles représentent par rapport au solde restant indiqué sur le relevé. Par exemple, si le montant de votre achat au taux préférentiel représente 70 % du solde restant et si le montant de votre achat au taux annuel réduit en vertu d'une offre promotionnelle représente 30 % du solde restant, alors 70 % de votre paiement, dépassant le montant du paiement minimal, sera imputé à votre achat au taux privilégié et 30 %, à celui associé à l'offre promotionnelle à taux d'intérêt réduit.

Si votre paiement est supérieur au solde indiqué sur votre relevé, la somme excédentaire sera imputée aux transactions qui ne figurent pas encore sur votre relevé, et ce, conformément au mode de répartition décrit ci-dessus concernant le solde restant.

12. Avantages et services facultatifs: Il se peut que des services ou des avantages particuliers vous soient offerts par des tiers ou par nous et qu'ils soient assujettis à d'autres modalités. De tels avantages et services peuvent être modifiés ou annulés sans que vous en soyez avisé. Nous ne sommes pas responsables de tout produit ou service fourni par des tiers. Sous réserve des lois applicables, si vous avez adhéré à l'assurance-crédit facultative, les primes d'assurance (majorées des taxes applicables) sont traitées comme une opération, à moins que le matériel promotionnel ou le bordereau de vente n'indique le contraire.

13. Sûreté: Vous consentez par les présentes à SFTD une sûreté à l'égard de tous les articles que vous achetez ou qu'un utilisateur autorisé achète en utilisant votre compte et à l'égard de tout produit qui en provient, y compris le produit d'assurance (les « biens grevés »). En outre, vous nous autorisez à déposer des états de financement indiquant notre sûreté à l'égard des biens grevés sans votre

signature et convenez de plus que nous détenons une sûreté en garantie du prix d'acquisition sur les biens grevés. Tout article des biens grevés demeurera grevé d'une sûreté pour tous les achats tant que l'achat de cet article des biens grevés n'est pas intégralement réglé. Là où la loi le permet, vous renoncez au droit de recevoir un exemplaire de tout état de financement ou état de modification du financement dont nous demandons l'enregistrement.

14. Services électroniques/Utilisation du NIP et du mot de passe avec la carte: Les dispositions suivantes s'appliquent si nous vous permettons d'accéder à la carte ou au compte ou de les utiliser (avec ou sans code d'identification personnel comme un numéro d'identification personnel (NIP) et/ou un mot de passe) par téléphone, par Internet ou par tout autre service électronique ou si nous vous permettons d'accéder au compte ou de l'utiliser en vous servant de votre carte avec un NIP ou un mot de passe en signant ou non une facture de vente.

a) **Protection de votre carte/NIP/mot de passe :** Vous êtes responsable de la garde et du contrôle de la carte et de tout numéro d'identification personnel (NIP) ou mot de passe (mot de passe) qui peut vous être fourni avec votre carte. Vous devez les garder en lieu sûr en tout temps, ce qui veut dire : garder la carte en votre possession; garder votre NIP et votre mot de passe dans un endroit distinct de votre carte; prendre toutes les précautions nécessaires afin de vous assurer que personne ne découvre votre NIP ou votre mot de passe, y compris lorsque vous les composez sur un terminal point de vente; assurer la confidentialité de votre NIP et de votre mot de passe; éviter de choisir, comme NIP ou mot de passe, des combinaisons qui pourraient être facilement déterminées par d'autres, comme des dates d'anniversaire, des numéros de téléphone, l'âge, le numéro d'assurance sociale, etc.; vous assurer que chaque NIP ou mot de passe est unique; communiquer avec nous immédiatement si votre carte est perdue ou volée ou si une personne non autorisée apprend votre NIP ou votre mot de passe. Votre carte, votre NIP et votre mot de passe sont réservés à votre usage personnel seulement. S'ils sont utilisés par quelqu'un d'autre, vous devrez prouver que vous avez pris toutes les précautions nécessaires pour les protéger.

b) **Votre responsabilité relativement à l'utilisation de la carte, du NIP et du mot de passe :** Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations autorisées résultant de l'utilisation de la carte, et de la carte avec le NIP ou le mot de passe pour tout service, par toute personne. Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations non autorisées relativement à tout service, qui ont été effectuées avant que nous recevions un avis que votre NIP, votre mot de passe ou votre carte a été perdu ou volé, ou qu'une personne non autorisée peut avoir découvert votre NIP ou votre mot de passe. Dès réception d'un tel avis de votre part, nous bloquerons immédiatement la capacité de la carte de donner accès au compte ou aux services que nous pouvons offrir.

15. Activité dans le compte: Nos registres seront la preuve concluante de l'utilisation du compte ou de services électroniques et seront considérés comme votre demande écrite pour l'exécution des opérations. Même si vous recevez un reçu d'opérations, un numéro de vérification ou de confirmation, les dispositions suivantes s'appliqueront à toutes les opérations ou à toute autre activité dans le compte :

- a) l'acceptation, le comptage et la vérification que nous effectuons à l'égard des opérations seront considérés comme exacts et exécutoires à moins d'une erreur évidente;
- b) nous pourrions porter au crédit ou au débit du compte les opérations ou toute autre activité dans le compte à une date que nous déterminerons. Cette date pourrait être différente de la date à laquelle l'opération ou l'autre activité s'est produite.

16. Votre responsabilité en matière d'utilisation non autorisée des cartes: Vous devez nous informer immédiatement par téléphone ou par écrit de tout vol, toute perte ou toute utilisation non autorisée réelle ou présumée de votre carte ou compte. Si vous signalez que votre carte est perdue ou volée, vous ne serez pas tenu responsable de toutes les opérations non autorisées qui surviennent après que vous nous avez avisés. Nous pourrions vous demander de payer jusqu'à un maximum de 50 \$ pour tout montant non autorisé porté au débit de votre compte avant que vous nous ayez avisés. Toutefois, si le compte est utilisé avec un code d'identification personnel comme le numéro d'identification personnel (NIP), code ID de connexion et/ou mot de passe du titulaire de carte, le principal titulaire de carte sera responsable du montant total de toutes les opérations non autorisées effectuées avant que nous soyons avisés.

17. Problèmes avec des marchands: Nous ne sommes pas responsables si, pour quelque raison que ce soit, votre carte n'est pas acceptée. Si vous éprouvez des problèmes concernant tout produit ou service acquis en utilisant votre carte, vous devez régler le problème directement avec le marchand (y compris le

commerçant). Même lorsque vous avez un problème avec un marchand (y compris le commerçant), vous devez néanmoins effectuer le paiement minimum mensuel avant la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé afin que votre compte demeure en règle, et vous demeurez responsable du solde. Nous ne sommes pas responsables de toute perte ou de tout dommage subi à la suite de notre incapacité à autoriser ou à traiter une opération ou pour avoir pris toute autre mesure prévue par la loi.

18. Crédit de marchands: Si un marchand (y compris le commerçant) vous émet une note de crédit, nous la créditons à votre compte le jour où nous la recevons. Cependant, si nous vous avons facturé de l'intérêt à la suite de l'opération originale, nous ne vous rembourserons pas cet intérêt.

19. Changement d'adresse: Vous devez rapidement nous informer de tout changement relatif à votre adresse, votre nom ou tout autre renseignement à votre sujet.

20. Annulation: Nous pouvons en tout temps sans vous en informer au préalable, sauf lorsque la loi l'exige :

- a) annuler toute carte relative à votre compte;
- b) annuler toute offre promotionnelle;
- c) retirer vos droits et privilèges à l'égard de votre carte et de votre compte; et exiger le retour immédiat ou la destruction de toutes les cartes.

Vous pouvez également annuler le présent contrat en nous informant par écrit. Après l'annulation, vous n'avez pas le droit d'utiliser votre carte ou votre compte et vous devez rembourser tout solde impayé et les intérêts courus immédiatement. Nous pouvons déduire des sommes de tout autre compte que vous possédez chez nous ou auprès de nos sociétés affiliées, et les utiliser afin de rembourser le montant que vous nous devez, sans vous en aviser au préalable. Vous devez régler tous les frais juridiques et les dépenses que nous engageons afin de recouvrer des montants en vertu du présent contrat, comme le permet la loi applicable. Même si nous avons retiré vos droits et privilèges à l'égard de votre carte et de votre compte, le présent contrat demeure en vigueur, tant et aussi longtemps qu'un solde est exigible à l'égard du compte.

21. Modifications au présent contrat: Nous pouvons modifier le présent contrat, y compris le taux d'intérêt et les frais, en en donnant avis au principal titulaire de carte, à sa dernière adresse apparaissant dans nos dossiers, ou de toute autre façon. Les avantages, services et protections reliés à une carte ou au compte peuvent également changer ou prendre fin sur remise d'un avis au principal titulaire de carte.

22. Annulation de la ou des cartes d'utilisateur autorisé: Nous pouvons annuler une carte d'utilisateur autorisé ou refuser ou limiter l'accès au compte en tout temps sans vous en aviser au préalable. Le principal titulaire de carte peut également annuler une carte d'utilisateur autorisé en nous donnant un avis écrit nous enjoignant d'annuler la carte d'utilisateur autorisé et nous confirmant que la carte d'utilisateur autorisé est en la possession du principal titulaire de carte ou a été détruite. Dans l'un ou l'autre des cas, l'annulation d'une carte d'utilisateur autorisé ne portera pas atteinte à l'obligation du principal titulaire de carte d'acquitter tous les montants exigibles à l'égard du compte avant cette annulation. Le principal titulaire de carte demeurera responsable de tous les montants exigibles à l'égard du compte au titre d'achats ou d'autres opérations effectués par un utilisateur autorisé et devra nous les payer.

23. Propriété de la carte: Votre carte appartient à SFTD. Vous n'avez pas le droit de céder ou de transférer vos droits et obligations en vertu du présent contrat, de votre carte ou de votre compte à quiconque, mais vos obligations lient votre succession et vos représentants légaux.

24. Cession: Nous pouvons vendre, céder ou transférer la totalité ou une partie de nos droits ou obligations aux termes du présent contrat, sans vous en aviser au préalable. Relativement à toute vente, toute cession ou tout transfert, nous pouvons donner des renseignements relatifs à votre compte et à votre sujet à l'acheteur ou au cessionnaire.

25. Divisibilité: Si une partie du présent contrat contrevient à la loi, cette partie est inopérante sans invalider le reste du contrat.

26. Lois applicables: Le présent contrat sera régi par les lois de la province ou du territoire au Canada où vous résidiez au moment où le présent contrat a été conclu et par les lois du Canada qui y sont applicables, et sera interprété conformément à ces lois. Si vous ne résidiez pas au Canada, le présent contrat sera régi par les lois de la province d'Ontario et les lois du Canada qui y sont applicables, et sera interprété conformément à ces lois.

DÉCLARATION – TAUX ET FRAIS RELATIFS À LA CARTE DE CRÉDIT

L'information présentée dans la présente Déclaration est à jour à la date de votre demande.

Taux d'intérêt annuel – 29,9 % (le « taux privilégié ») ou 34,99 % (le « taux normal »).

Voir la clause 5 (« Intérêt et période de grâce ») et la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat.

Exemples de frais de crédit mensuels selon une période de facturation de 31 jours.

| Solde quotidien moyen | 500,00 \$ | 1 000,00 \$ | 1 500,00 \$ | 2 000,00 \$ | 2 500,00 \$ | 3 000,00 \$ | 3 500,00 \$ | 4 000,00 \$ | 5 000,00 \$ |
|--|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Frais de crédit mensuels selon le taux privilégié de 29,9% | 12,70 \$ | 25,39 \$ | 38,09 \$ | 50,79 \$ | 63,49 \$ | 76,18 \$ | 88,88 \$ | 101,58 \$ | 126,97 \$ |
| Frais de crédit mensuels selon le taux normal de 34,99% | 14,86 \$ | 29,72 \$ | 44,58 \$ | 59,44 \$ | 74,29 \$ | 89,15 \$ | 104,01 \$ | 118,87 \$ | 148,59 \$ |
| Frais de crédit mensuels selon le taux promotionnel de 9,99% | 4,24 \$ | 8,48 \$ | 12,73 \$ | 16,97 \$ | 21,21 \$ | 25,45 \$ | 29,70 \$ | 33,94 \$ | 42,42 \$ |
| 12,99% | 5,52 \$ | 11,03 \$ | 16,55 \$ | 22,07 \$ | 27,58 \$ | 33,10 \$ | 38,61 \$ | 44,13 \$ | 55,16 \$ |
| 13,99% | 5,94 \$ | 11,88 \$ | 17,82 \$ | 23,76 \$ | 29,70 \$ | 35,65 \$ | 41,59 \$ | 47,53 \$ | 59,41 \$ |

Paiement mensuel minimum: Le paiement minimum exigible chaque mois indiqué sur votre Relevé est calculé de la façon suivante :

- le plus élevé entre 10,00 \$ ou 3,5 % du solde de vos achats à crédit ordinaires; plus
- le paiement minimum, s'il en est, dû à l'égard de chaque offre promotionnelle.

Il est précisé, pour plus de certitude, que le solde indiqué sur votre Relevé comprendra tout montant en souffrance et tout montant en excédent de votre limite de crédit. Vous pouvez également rembourser par anticipation la totalité ou une partie du solde en tout temps sans avoir à payer de frais pour paiement par anticipation ou de pénalité.

Comment l'intérêt est calculé: Les intérêts s'accumulent quotidiennement sur tout montant qui est porté au débit de votre compte à partir de la date où ce montant est imputé à votre compte jusqu'au paiement du montant visé, mais ces intérêts peuvent faire l'objet d'une renonciation ou être réduits conformément aux modalités d'une offre promotionnelle. Voir la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat. L'intérêt est calculé quotidiennement. Des intérêts sont facturés sur l'intérêt en souffrance (intérêt composé) mensuellement après défaut.

Période de grâce sans intérêt: Au moins 25 jours pour les nouveaux achats qui figurent sur votre Relevé pour la première fois et les frais qui figurent sur votre Relevé pour la première fois si le solde indiqué sur votre Relevé (sauf pour les offres promotionnelles qui sont en règle) est toujours intégralement payé à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé. Voir la clause 5 (« Intérêt et période de grâce ») du contrat pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de votre période de grâce et pour savoir comment vous pouvez éviter de payer des intérêts. Cette période de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux achats et aux frais qui font l'objet d'une offre promotionnelle, à moins que cela ne soit indiqué dans l'offre promotionnelle. Voir la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat et « Offres promotionnelles » ci-dessous dans la présente Déclaration pour plus de détails sur la façon dont l'intérêt est appliqué aux achats et aux frais aux termes d'une offre promotionnelle.

Relevés: Vous recevrez chaque mois un Relevé qui couvrira une période de 28 à 33 jours selon le jour où se termine votre cycle de facturation.

Responsabilité maximale pour l'utilisation non autorisée de carte: Nous pouvons vous demander de nous payer jusqu'à 50,00 \$ pour toute utilisation non autorisée de votre carte, tant que nous n'avons pas reçu votre avis nous informant de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de votre carte.

Offres promotionnelles: Des offres promotionnelles peuvent vous être faites de temps à autre. Ces offres promotionnelles sont assujetties au présent contrat, y compris la présente Déclaration, et aux modalités indiquées dans les documents promotionnels ou les factures ou bordereaux de vente fournis par le commerçant.

Pour chaque offres promotionnelles « **Comme au comptant** » : promotionnelle de 6 ou 12 mois, ses intérêts au taux privilégié s'accumulent sur chaque achat (y compris les frais facturés pour l'achat), à compter de la date d'opération de l'achat, mais il sera renoncé aux intérêts qui s'accumulent pendant la durée de la promotion si, au cours de la durée de la promotion le solde impayé est intégralement remboursé au plus tard à la date d'échéance de la promotion.

Des exemples de frais de crédit pour les offres promotionnelles « Comme au comptant » sur le solde dû décrit ci-dessous, s'ils sont impayés pendant toute la durée de la promotion, sont présentés ci-dessous :

Frais de crédit pour toute la durée de la promotion¹

| Solde dû | 6 mois | 12 mois | Solde dû | 6 mois | 12 mois |
|-------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| 500,00 \$ | 76,18 \$ | 152,37 \$ | 3 000,00 \$ | 457,10 \$ | 914,20 \$ |
| 1 000,00 \$ | 152,37 \$ | 304,73 \$ | 3 500,00 \$ | 533,28 \$ | 1 066,57 \$ |
| 1 500,00 \$ | 228,55 \$ | 457,10 \$ | 4 000,00 \$ | 609,47 \$ | 1 218,94 \$ |
| 2 000,00 \$ | 304,73 \$ | 609,47 \$ | 4 500,00 \$ | 685,65 \$ | 1 371,30 \$ |
| 2 500,00 \$ | 380,92 \$ | 761,84 \$ | 5 000,00 \$ | 761,84 \$ | 1 523,67 \$ |

¹ Le calcul suppose que le solde impayé n'est pas intégralement remboursé à la date d'échéance de la promotion. Si le solde impayé est intégralement remboursé à la date d'échéance de la promotion, il est renoncé aux intérêts sur vos achats qui font l'objet de cette offre promotionnelle. Voir la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat pour plus de détails. Les frais de crédit sont calculés au taux privilégié de 29,9 %.

Pour chaque offre promotionnelle « **Sans intérêt et sans paiements** » : offre promotionnelle d'une durée de 6 ou 9 mois, aucun intérêt ne s'accumule et aucun paiement n'est exigé sur les achats. Le solde dû dans le cadre de cette offre promotionnelle doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance prévue par l'offre promotionnelle. Si vous ne payez pas le solde dû au complet à la date d'échéance de l'offre promotionnelle, des frais différés (tels qu'indiqués ci-dessous dans les « autres frais ») seront ajoutés au solde dû à la fin de la période promotionnelle.

Dans le cas de l'offre promotionnelle « **Paiements mensuels égaux avec intérêts** », le taux d'intérêt annuel correspond à l'un des taux promotionnels (9,99 %, 12,99 % ou 13,99 %) indiqués dans le tableau ci-dessus sous la rubrique « Frais de crédit mensuels fondés sur un taux promotionnel de » pour une durée promotionnelle de 36 mois, selon ce qui est précisé dans vos documents promotionnels ou encore sur la facture ou le ticket de caisse fournis par le commerçant.

Le paiement minimum pour cette offre promotionnelle est le plus élevé des montants suivants, soit 10,00 \$ et :

- (i) un facteur de remboursement spécial sur le montant de l'achat de :

2,778 % du montant de l'achat dans le cas d'une durée promotionnelle de 36 mois;

plus

(ii) un intérêt sur le montant de l'achat et sur tous les frais applicables facturés pour les achats à l'un des taux promotionnels réduits indiqués dans le tableau ci-dessus sous la rubrique « Frais de crédit mensuels fondés sur un taux promotionnel de », selon ce qui est précisé dans vos documents promotionnels ou encore sur la facture ou le ticket de caisse fournis par le commerçant.

Autres frais:

Frais pour insuffisance de fonds : 40,00 \$ pour chaque chèque ou tout autre mode de paiement qui est refusé.
Frais de reproduction de Relevé : 5,00 \$ pour chaque copie additionnelle d'un relevé de compte ou d'un autre document relatif au compte.
Frais de dépassement de limite de crédit : 20,00 \$. Si vous dépassez la limite de crédit du compte, nous pouvons vous imputer ces frais de dépassement de limite de crédit. Des frais de dépassement de limite de crédit ne seront imputés qu'une fois par période de relevé.

Frais différés : 30,00 \$ si vous ne payez pas le solde dû au complet avant la fin de la période d'une offre promotionnelle « **Sans intérêt et sans paiements** ». Les frais différés seront ajoutés au solde dû à la fin de la période promotionnelle.

SERVICES DE FINANCEMENT TD – PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Notre engagement à votre égard

Services de Financement TD se fait un point d'honneur d'offrir aux clients des services de qualité en agissant avec courtoisie et professionnalisme. Simultanément, nous sommes conscients que des préoccupations pourraient être soulevées dans le cadre de la relation que vous entretenez avec nous. Services de Financement TD s'est doté d'un processus de résolution des problèmes afin de s'assurer que vos préoccupations soient traitées avec toute l'attention qu'elles méritent. Pour toute préoccupation qui, selon vous, requiert notre attention immédiate, nous vous demandons de prendre le temps de lire le processus de résolution des problèmes.

Faites-nous part de votre problème ou de votre plainte, de la façon la plus pratique pour vous. Vous pouvez communiquer avec un représentant du Service à la clientèle par téléphone, par télécopieur ou par la poste.

Par la poste: Services de Financement TD Inc. C.P. 4676, succ. A Toronto (Ontario) M5W 6A4

Téléphone : 1-866-508-6312 **Télécopieur :** 877-801-3709

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans vos communications. Nos représentants mettront tout en œuvre pour résoudre votre problème à votre satisfaction. Si la solution proposée par l'un de nos représentants ne vous satisfait pas, la plainte sera transmise à un directeur qui prendra en charge sa résolution. Si votre problème n'est pas résolu, le gestionnaire de votre compte vous offrira de confier votre problème à un représentant du Bureau de la haute direction. Toutefois, si vous préférez faire cette démarche vous-même, le gestionnaire de votre compte sera heureux de vous fournir les coordonnées nécessaires.

Communiquer avec l'ombudsman de TD

Si votre problème n'a toujours pas été résolu de manière satisfaisante par le Comité d'examen des plaintes, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD. L'ombudsman de TD s'engage à résoudre les différends de façon juste et professionnelle. Veuillez noter que le mandat du bureau de l'ombudsman de TD exclut les litiges concernant l'octroi ou le refus de crédit, mais concerne uniquement les problèmes opérationnels.

S'il s'avère que votre problème n'a pas été réglé par le Comité d'examen des plaintes, l'ombudsman de TD pourra l'adresser au service concerné aux fins d'enquête et de réponse. Dans les cinq jours suivant la réception de votre demande, l'ombudsman de TD vous écrira ou vous appellera pour vous indiquer si votre problème a été réacheminé et, le cas échéant, à quelles instances ou encore, si le problème a été résolu. Si le cas est plus complexe, il vous informera des étapes subséquentes nécessaires et du délai de résolution prévu. Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD par l'un des moyens suivants :

Par la poste: Ombudsman de TD C. P. 1 Centre Toronto-Dominion Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 416-982-4884 ou 1-888-361-0319 Télécopieur : 416-983-3460

Par courriel* : td.ombudsman@td.com

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si votre problème n'est pas réglé à votre satisfaction après que vous avez communiqué avec l'ombudsman de TD, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Par la poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement C.P. 896, succ. Adelaide Toronto, (Ontario) M5C 2K3

Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865

Adresse électronique* : ombudsman@obsi.ca

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Vous pouvez également joindre l'OBSI en composant le numéro sans frais 1-888-451-4519 ou visiter le site www.obsi.ca pour obtenir d'autres renseignements.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, et leurs filiales dans certaines circonstances, afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

De plus, l'ACFC renseigne les consommateurs et veille au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Si vous avez une plainte à formuler concernant une infraction éventuelle à une loi sur la protection du consommateur, à un engagement public ou au code d'éthique d'un secteur, vous pouvez communiquer avec l'ACFC, par la poste, à l'adresse suivante : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Edifice Enterprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez également joindre l'ACFC en composant le 1-866-461-2232 (en anglais 1-866-461-3222) ou en vous rendant sur son site Web, à l'adresse www.fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter que le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement. Toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus de résolution des problèmes décrit ci-dessus.

*Pour votre protection, n'envoyez pas de renseignements confidentiels par courriel, car ce N'EST PAS un mode de communication sûr. Si votre demande est urgente ou qu'elle nécessite la divulgation de renseignements confidentiels, veuillez composer le numéro approprié.