

RÈGLEMENT DU PROGRAMME EXPLORE

Le programme EXPLORE est assujéti au règlement suivant. Les articles et les voyages susceptibles d'être commandés sont décrits dans le mode d'emploi ou 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 spécifiques, s'il y a lieu. Vous serez prévenu de ces occasions et de la façon dont vous pourrez en profiter.

ADMISIBILITÉ AU PROGRAMME

1. PROGRAMME **EXPLORE** : Tous les détenteurs d'une carte Visa* EXPLORE dont le compte est en règle sont automatiquement admis au Programme EXPLORE Banque Laurentienne. Aucune inscription ou demande d'adhésion n'est requise. La participation au Programme EXPLORE est gratuite et s'ajoute aux autres privilèges qui sont réservés aux détenteurs de la carte Visa EXPLORE.

ACCUMULATION DES POINTS

2. 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 EXPLORE.

Les niveaux de remise sont :

- (i) 2 points sont accordés par dollar d'achat sur les débits préautorisés (« DPA ») pour des achats nets imputés à votre compte Visa EXPLORE auprès de certains commerçants pour des services tels que :

- Téléphone
- Câblodistribution
- Services publics
- Assurance auto et maison
- Abonnements 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 EXPLORE ; 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 www.visa.ca/fr/personal/payer-facture. Vous pouvez modifier ces DPA en tout temps. Tous les commerçants n'offrent pas l'option de DPA. Veuillez confirmer avec votre fournisseur de services afin d'établir tout DPA.

La Banque n'exige aucun 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. Certains commerçants peuvent offrir de prélever périodiquement le paiement de produits/services mais ne procèdent pas à des paiements périodiques selon les règles de Visa, en tel cas, cet avantage ne s'applique pas.

- (ii) 2 points sont accordés par dollar d'achat sur les achats auprès des commerçants inscrits au réseau Visa Inc. (Visa), dans les catégories « Transport » et « Voyage ».

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

- Compagnie aérienne (codes 3000-3299)
- Hôtel/motel/auberge, centre de villégiature et terrain de camping (codes 3501-3828 et 7011-7012 et 7033)
- Compagnie de transport aérien et aéroports (codes 4511 et 4582)
- Agence de voyages (codes 4722 et 4723)
- Concessionnaire de roulottes et véhicules récréatifs (code 5271)
- Magasin hors taxes (code 5309)
- Paquebots et croisières (code 4411)

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

- Compagnie de location de voitures (codes 3351-3441 et 7512)
- Transport ferroviaire (codes 4011 et 4112)
- Transport en commun et traversier (code 4111)
- Taxi/limousine (code 4121)
- Autobus (code 4131)
- Concessionnaire de vente et location de bateaux (code 4457)
- Compagnie de déménagement/entreposage (code 4214)
- Compagnie de location de camion et remorque (code 7513)

Certains commerçants peuvent vendre ces produits/services ou être des commerçants distincts installés dans les locaux d'autres commerçants mais être catégorisés différemment et, en tel cas, cet avantage ne s'applique pas. Le code de commerçant fera donc foi de la catégorie pour la remise de points. Le code de commerçant d'un marchand 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/services effectués auprès d'un commerçant appartenant à une catégorie différente.

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

(iii) 1 point est accordé par dollar d'achat sur tous les autres achats nets admissibles imputés à votre compte Visa EXPLORE.

Il se peut que la comptabilisation de certains achats ou transactions vers la fin de votre cycle de relevé et la présentation de vos points sur le relevé de compte soient repoussées au prochain relevé de compte.

3. Votre relevé de compte Visa EXPLORE indiquera le solde reporté des points du relevé précédent, le nombre de points accumulés, échangés et redressés 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 entre 8 h et 21 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi et le samedi entre 8 h et 17 h, ainsi que sur le site Internet www.zonerecompenses.ca en tout temps.
4. Vous êtes tenu de vérifier sur vos relevés les points reçus et le nombre 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 microfilm, 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 EXPLORE à la suite d'un retour de marchandise, de l'obtention d'un rabais voyage ou d'un redressement lié à un débit antérieur, le nombre de points accordé lors de cet achat sera réduit ou redressé du solde de vos points.
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 EXPLORE 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'intérêt, 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 indiqué autrement par la Banque.

COMMANDER DES ARTICLES

10. 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 EXPLORE. Pour les chèques cadeaux et certains articles, seul le paiement en points est accepté.
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 devez communiquer avec le service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne : sur le site Internet www.zonerecompenses.ca en tout temps; par téléphone en composant, sans frais, le 1 888 642-8171 entre 8 h et 21 h (heure de l'Est) du lundi au vendredi, et le samedi entre 8 h et 17 h, ou par le Système de réponse vocale interactive (SRVI) en tout temps.
13. **DISPONIBILITÉS DES ARTICLES** : 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 chèques-cadeaux. La Banque ne peut être tenue responsable des délais causés par des situations hors de son contrôle. 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[†]. 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 porté au compte.

[†]*Sauf les exceptions indiquées.*

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 48 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 achats et la prolongation de garantie. Ces assurances sont offertes sans frais aux détenteurs d'une carte Visa EXPLORE 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 voyage du programme est 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 EXPLORE (minimum de 10 000 points) ou iii) en portant le coût total du voyage à votre compte Visa EXPLORE. 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 entre 8 h et 21 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi, et le samedi entre 8 h et 17 h.

22. Lors de tout changement sur les réservations de voyage une fois la réservation confirmée et les billets émis, des frais peuvent être facturés au détenteur par les compagnies aériennes/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 EXPLORE.
27. Les voyages réservés dans le cadre du programme EXPLORE sont couverts par l'assurance des soins et 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 EXPLORE qui répondent aux critères d'admissibilité. Pour obtenir plus de renseignements, nous vous invitons à consulter votre certificat d'assurance.

RABAIS 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 rabais voyage, vous devez avoir réservé votre voyage et avoir réglé la facture avec votre carte Visa EXPLORE.
30. Pour obtenir votre rabais 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. En tout temps, il demeure de votre responsabilité d'acquitter le solde indiqué sur le relevé de votre compte Visa EXPLORE.
31. Un minimum de 10 000 points équivalant à un rabais de 100 \$ est nécessaire pour obtenir votre rabais 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 EXPLORE soit en règle. Les points accumulés par le codétenteur 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.
33. À tout moment, la Banque se réserve le droit d'annuler ou d'interrompre son programme, ou 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 du changement. 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.
34. Si le programme prend fin ou si vous fermez votre compte Visa EXPLORE, 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 EXPLORE 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 EXPLORE ou la date d'annulation du programme.
37. En cas de perte ou de vol de votre carte Visa EXPLORE, 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.
39. Les points accumulés ne sont pas cessibles.
40. Les points accumulés dans le cadre des programmes Visa EXPLORE 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 EXPLORE.
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 EXPLORE 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 le programme 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 de dispenser 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 EXPLORE, 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.

*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

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

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

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^e 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

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 •
Télec. : 819 994-5424