Information juridique

Table des matières

Déclarations importantes 2

Entente avec le titulaire de carte 5

Entente de confidentialité 13

Processus de traitement des plaintes 20

flexiti

V010_1124

Déclarations importantes

Ce sommaire présente les principales modalités en vigueur à la date de votre demande et peut faire l'objet de modifications.

Pour télécharger une copie des Déclarations importantes pour vos dossiers, balayez le code.

www.flexiti.com/declarations

Limite de crédit initiale	Votre limite de crédit initiale vous sera communiquée à l'approbation et sera indiquée dans le courriel de bienvenue que nous vous enverrons ainsi que sur chaque relevé mensuel.
Taux d'intérêt annuel	Privilégié : **31,99 %** Standard : **34,99 %** Les taux d'intérêt annuels ci-dessus (taux de crédit au Québec) sont en vigueur au moment de l'approbation. Vous demandez une carte de crédit assortie du taux privilégié. Vous convenez que si votre demande n'est pas approuvée pour cette carte, vous demandez une carte assortie du taux standard. Vous consentez à ce que votre demande soit prise en compte pour ces deux cartes. Si votre demande est approuvée à l'égard d'une carte assortie du taux privilégié et que, à deux reprises au cours d'une période de **12** mois, nous ne recevons pas votre paiement minimum avant la date d'échéance du solde exigible, nous pourrions augmenter votre taux d'intérêt annuel au taux standard à compter du premier jour de la période de relevé suivante.
Période sans intérêt et délai de grâce	Le délai de grâce sans intérêt est d'au moins **21** jours pour les nouveaux achats à compter de la date du relevé indiquée sur votre relevé mensuel si nous recevons le paiement du nouveau solde en entier au plus tard à la date d'échéance du solde exigible.
Calcul de l'intérêt	L'intérêt s'accumule sur les montants portés à votre compte à compter de la date de la transaction, jusqu'à ce que ce solde soit réglé dans sa totalité, sous réserve de tout délai de grâce applicable, à moins que nous ayons renoncé à vous facturer l'intérêt ou que nous ayons réduit l'intérêt conformément aux modalités d'une promotion. Pour les résidents des provinces et territoires autres que le Québec : L'intérêt est calculé chaque jour en multipliant le montant impayé par le taux d'intérêt quotidien applicable (le taux d'intérêt annuel applicable divisé par 365). Pour les résidents du Québec : Les frais de crédit sont calculés à la fin de chaque période de relevé en multipliant le solde quotidien moyen pour la période de relevé par le taux d'intérêt annuel quotidien applicable (le taux d'intérêt annuel applicable divisé par 365) et puis par le nombre de jours dans la période.
Paiement minimum	**[Non applicable aux résidents du Québec]** La somme de l'intérêt, de la prime d'assurance protection des paiements (si applicable et exigible mensuellement), de tout paiement minimum impayé antérieur, de tout paiement exigé aux termes

	d'une promotion s'appliquant à votre compte, des frais indiqués sur votre relevé mensuel, plus **10 $**, ou votre solde en entier s'il est inférieur à **10 $**. **Pour les résidents du Québec :** le montant le plus élevé entre A et B : A= **5 %** de votre solde impayé, à l'exclusion des soldes promotionnels à paiements mensuels égaux, plus toute prime d'assurance protection des paiements (si applicable et exigible mensuellement) B = la somme de l'intérêt, des primes d'assurance protection des paiements (si applicables et exigibles mensuellement), de tout paiement minimum impayé antérieur, de tout paiement exigé aux termes d'une promotion s'appliquant à votre compte et des frais indiqués sur votre relevé mensuel, plus **10 $**, ou votre solde en entier s'il est inférieur à **10 $**.
Montant dû	Le « montant dû » désigne le montant total que vous devez payer avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé pour éviter tout frais d'intérêt supplémentaire et bénéficier d'un délai de grâce sur vos nouveaux achats. Le montant dû correspond à la somme des montants suivants : a) solde renouvelable pour la période couverte par le relevé (qui est la somme des intérêts, des primes d'assurance et des frais applicables durant la période couverte par le relevé ainsi que de tout montant dû mais impayé au cours des périodes précédentes) ; et b) paiement mensuel dû pour chaque plan promotionnel de « paiement par mensualités égales » actif au cours de la période couverte par le relevé ; et c) solde total de tous les achats ordinaires que vous avez effectués au cours de la période couverte par le relevé ; et d) cinq pour cent (5 %) du solde mensuel actif de chaque plan promotionnel « comme au comptant » (CAC) actif (pour les résidents du Québec). Nonobstant ce qui précède, si le montant dû calculé est inférieur au paiement minimum requis pour la période couverte par le relevé, votre montant dû sera égal au paiement minimum requis.
Opérations de change	Non applicable, puisque nous autorisons les frais imputés en dollars canadiens seulement.

Frais annuels	**[Non applicable aux résidents du Québec] 24,99 $** (ces frais pouvant être annulés selon le marchand auprès duquel vous avez ouvert votre compte). Facturés sur le premier relevé après votre première transaction et à chaque date d'anniversaire de votre première transaction si vous avez un solde impayé. Si vous n'avez pas de solde impayé à une date d'anniversaire, mais que vous effectuez un achat ou obtenez du crédit après cette date, vous devrez payer les frais annuels apparaissant sur votre relevé mensuel après cette transaction et votre date d'anniversaire sera alors ajustée à la date de cette transaction. **Pour les résidents du Québec : 39,99 $** ou **99,99 $** si vous utilisez votre compte pour des achats de voyages ou si une carte Flexiti Wave Card[MC] vous est émise (ces frais pouvant être annulés selon le marchand auprès duquel vous avez ouvert votre compte). Facturés sur le premier relevé après votre première transaction et à chaque date d'anniversaire de votre première transaction si vous avez un solde impayé. Si vous n'avez pas de solde impayé à une date d'anniversaire, mais que vous effectuez un achat ou obtenez du crédit après cette date, vous devrez payer les frais annuels apparaissant sur votre relevé mensuel après cette transaction et votre date d'anniversaire sera alors ajustée à la date de cette transaction.
Autres frais	Les frais sont facturés au moment de la transaction ou de l'instance, sauf avis contraire. **Prime d'assurance protection des paiements et taxes applicables (optionnelle) : 1,39 $** par tranche de **100 $** de votre solde impayé par mois (plus les taxes applicables), facturée mensuellement si applicable.
	[Non applicable aux résidents du Québec] Frais d'administration : de tels frais peuvent être applicables aux promotions et vous seront communiqués avant que vous n'acceptiez quelque promotion que ce soit.
	Frais pour les modes de paiement refusés ou sans provision : 10 $ pour chaque chèque ou autre instrument utilisé pour payer votre compte qui est refusé par l'institution financière sur laquelle il est tiré (ces frais s'ajoutent à tous frais de service pour modes de paiement refusés ou sans provision facturés par l'institution financière). Pour les résidents du Québec, les frais pour les modes de paiement refusés ou sans provision correspondent aux frais réels payés par Flexiti à une institution financière par suite du au refus d'un chèque ou d'un autre instrument de paiement.

	[Non applicable aux résidents du Québec] Frais pour relevé sur papier : 5 $ pour chaque relevé qui vous est envoyé par la poste.
	Frais pour copie de relevé sur papier additionnelle : 10 $ pour chaque copie imprimée d'un relevé mensuel envoyée par la poste additionnelle.
	Frais pour solde créditeur, si votre compte présente un solde créditeur et est inactif pendant une période d'au moins 12 mois : Le moins élevé des deux montants suivants : **25 $** ou le montant de votre solde créditeur.
	[Non applicable aux résidents du Québec] Frais de report : 59,99 $, frais applicables seulement à une promotion aucun intérêt et aucun paiement de moins de 12 mois, si vous ne payez pas le solde en entier à la fin de la période promotionnelle. **99,99 $**, frais applicables seulement à une promotion aucun intérêt et aucun paiement de 12 mois ou plus, si vous ne payez pas le solde en entier à la fin de la période promotionnelle. Les frais de report peuvent être annulés selon le montant de votre achat et le partenaire marchand auprès duquel vous avez effectué l'achat.
	[Non applicable aux résidents du Québec] Frais de dépassement de limite : 29,99 $, facturés une fois à la fin d'une période de relevé si votre solde dépasse votre limite de crédit pendant la période de relevé.

Relevé mensuel. Nous vous fournirons un relevé mensuel pour votre compte si vous avez un solde exigible, un solde créditeur, ou s'il y a eu une activité associée à votre compte pendant la période de relevé précédente.

Carte perdue ou volée. Vous devez immédiatement nous aviser si votre carte est perdue, volée ou compromise, ou bien si vous savez ou soupçonnez que votre compte a été utilisé sans votre autorisation. Si votre carte ou votre compte est utilisé sans votre autorisation, votre responsabilité se limite à 50 $. Vous ne serez pas responsable à l'égard d'opérations non autorisées qui ont lieu après que vous nous avez avisés que votre carte ou les renseignements relatifs à votre compte ont été perdus, volés ou compromis.

Comment communiquer avec nous. Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au 1 877 259-3745 ou par courriel à service@flexiti.com.

flexiti

V16.4 1124 QC

Entente avec le titulaire de carte
Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit à coût élevé
(*Loi sur la protection du consommateur*, art. 125)

Numéro de permis : 17463-1

Dans la présente Entente avec le titulaire de carte :

A. « **achat à crédit ordinaire** » désigne un achat ou une autre forme d'octroi de crédit qui est porté à votre compte et qui n'est pas assujetti à une promotion et comprend tout solde impayé exigible pour une transaction qui n'est plus assujettie à une promotion après la date d'expiration de la période promotionnelle ou la date d'exigibilité actuelle du paiement, ou bien après qu'une promotion a pris fin ou est expirée sans que le solde ait été payé dans sa totalité. Les achats à crédit ordinaires portent intérêt, à moins qu'un délai de grâce ne s'applique;

B. « **carte** » désigne la carte de crédit physique, virtuelle ou électronique ou toute autre forme ou méthode électronique que nous mettons à votre disposition pour accéder à votre compte ou pour effectuer des transactions avec les partenaires marchands, ou que nous pouvons autoriser par ailleurs à l'occasion, à notre seule appréciation;

C. « **compte** » désigne le compte de carte de crédit que nous ouvrons et maintenons pour vous;

D. « **Déclarations importantes** » désigne le document de Déclarations importantes qui vous a été fourni lorsque vous avez présenté une demande visant votre compte et dans votre courriel de bienvenue;

E. « **Entente avec le titulaire de carte** » désigne la présente Entente avec le titulaire de carte, les Déclarations importantes et l'Entente de confidentialité qui vous ont été fournies avec votre demande et dans votre courriel de bienvenue (qui sont intégrées par renvoi), chacune en sa version modifiée de temps à autre;

F. « **nous** », « **notre** », « **nos** » et « **Flexiti** » désignent Flexiti Financière Inc., l'émetteur de la carte et du compte;

G. « **partenaire marchand** » désigne un détaillant qui accepte la carte ou le compte aux fins d'achats;

H. « **TIA** » désigne votre taux d'intérêt annuel pour les achats à crédit ordinaires. On l'appelle également le taux de crédit;

I. « **vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent la personne qui est le titulaire d'un compte selon nos dossiers.

1. Application de la présente Entente avec le titulaire de carte. La présente Entente avec le titulaire de carte s'applique à vous lorsque votre demande de compte a été approuvée. L'utilisation d'un tel compte, que ce soit en personne, en ligne ou autrement, signifie que vous avez lu, compris et accepté toutes les modalités et conditions de la présente Entente avec le titulaire de carte. Vous reconnaissez que tous les achats, frais et autres transactions autorisées portés à votre compte seront régis par la présente Entente avec le titulaire de carte, et vous acceptez de nous payer la totalité des achats, intérêts, frais et autres charges portés à votre compte.

2. Limite de crédit. La limite de crédit associée à votre compte vous sera communiquée une fois que votre demande aura été approuvée. Si votre limite de crédit ne vous est pas communiquée après l'approbation de votre demande, elle sera indiquée dans le courriel de bienvenue que nous vous enverrons ainsi que sur chaque relevé mensuel. Nous pourrions modifier votre limite de crédit à l'occasion, sous réserve que votre consentement est requis pour toute augmentation de limite de crédit. Le montant de votre crédit disponible est la différence entre votre limite de crédit et le solde impayé applicable à votre compte à tout moment donné. Selon votre méthode de paiement, un délai maximal de cinq jours ouvrables est possible avant que votre crédit disponible augmente suite à un paiement de votre part

3. Promotions. Il se peut que vous puissiez à l'occasion profiter de promotions en relation avec les achats et autres transactions que vous portez à votre compte, y compris au moment de votre demande et incluant les promotions indiquées ci-après. Nos promotions sont assujetties aux modalités et conditions spécifiées ci-après, sauf avis contraire au moment de la promotion. La durée ou la date d'expiration de la promotion vous sera communiquée avant la finalisation de votre transaction et sera indiquée sur votre relevé mensuel. Toutes les promotions sont assujetties à nos droits énoncés dans la présente Entente avec le titulaire de carte, y compris nos droits d'annuler les promotions si vous n'effectuez pas les paiements en temps voulu.

a) ***Paiement différé – aucun intérêt, aucun paiement.*** Aux termes de cette promotion, aucun paiement des achats admissibles n'est exigible avant la date d'expiration de la promotion, à l'exception de tout paiement mensuel minimum exigé par la loi. Aucun intérêt sur le solde assujetti à la promotion ne sera exigible pendant toute la durée de la période promotionnelle. Il n'y aura également aucune accumulation de l'intérêt sur le solde assujetti à la promotion pendant la période promotionnelle. Si le solde n'est pas payé dans sa totalité avant la date d'expiration de la période promotionnelle, tout solde impayé assujetti à cette promotion sera traité comme un achat à crédit ordinaire dès la date d'expiration de la promotion.

b) ***Paiement différé – cumul de l'intérêt, aucun paiement.*** Aucun paiement n'est exigible sur les achats effectués aux termes de cette promotion avant la date d'expiration de la promotion, sauf tout paiement mensuel minimal exigé par la loi. Aucun intérêt n'est exigible pendant la période promotionnelle, mais l'intérêt au TIA applicable commence à s'accumuler sur les achats à crédit ordinaires à compter de la date où la transaction est portée au compte. L'intérêt cumulé sera porté à votre compte si le solde assujetti à la promotion n'est pas payé dans sa totalité avant la date d'expiration de la période promotionnelle, et tout solde impayé assujetti à la promotion sera traité comme un achat à crédit ordinaire.

c) ***Paiement différé – cumul de l'intérêt, paiement mensuel minimal applicable.*** Aucun intérêt n'est exigible pendant la période promotionnelle, mais l'intérêt au TIA applicable commence à s'accumuler sur les achats à crédit ordinaires à compter de la date où la transaction est portée au compte. L'intérêt cumulé sera porté à votre compte si le solde assujetti à la promotion n'est pas payé dans sa totalité avant la date d'expiration de la promotion, et tout solde impayé assujetti à la promotion sera traité comme un achat à crédit ordinaire. Le paiement mensuel minimum s'applique et sera indiqué sur votre relevé mensuel.

d) ***Paiement par mensualités égales – aucun intérêt.*** Aucun intérêt sur le solde assujetti à la promotion ne doit être payé pendant la période promotionnelle. Le solde assujetti à la promotion doit être payé par mensualités égales pendant la période promotionnelle.

e) ***Paiement par mensualités égales – portant intérêt.*** Le taux d'intérêt promotionnel est applicable pendant la période promotionnelle et s'accumule jusqu'à ce que le solde impayé apparaissant sur votre relevé mensuel soit payé dans sa totalité. Le solde assujetti à la promotion doit être payé par mensualités égales de capital et d'intérêt au taux promotionnel pendant la période promotionnelle. Le taux d'intérêt promotionnel applicable sera appliqué et communiqué avant votre achat et dépend du partenaire marchand et de votre solvabilité.

f) ***Paiement par mensualités égales – aucun intérêt, commençant par aucun paiement pendant 90 jours.*** Aucun intérêt sur le solde assujetti à la promotion ne doit être payé pendant la période promotionnelle. Pendant les 90 jours suivant la date de la transaction, aucun paiement n'est requis et aucun intérêt ne s'accumule sur le solde assujetti à la promotion. Après les 90 premiers jours de la période promotionnelle, le solde assujetti à la promotion doit être payé par mensualités égales pendant la période promotionnelle.

g) ***Paiement par mensualités égales – portant intérêt, commençant par aucun intérêt et aucun paiement pendant 90 jours.*** Pendant les 90 jours suivant la date de la transaction, aucun paiement n'est requis et aucun intérêt ne s'accumule sur le solde assujetti à la promotion. Après les 90 premiers jours de la période promotionnelle, le taux d'intérêt promotionnel s'appliquera au solde assujetti à la promotion, et ce solde devra être payé par mensualités égales de capital et d'intérêt au taux promotionnel. Le taux d'intérêt promotionnel applicable sera appliqué et communiqué avant votre achat et dépend du partenaire marchand et de votre solvabilité.

4. Autres modalités des promotions. Une période promotionnelle de 1 mois dure 31 jours. Une période promotionnelle de 3 mois dure un minimum de 91 jours. Une période promotionnelle de 6 mois dure un minimum de 183 jours. Une période promotionnelle de 12 mois dure un minimum de 365 jours. Pour calculer le nombre minimal de jours de toute autre période promotionnelle, nous ferons l'addition des plus longues périodes indiquées dans cette section pour en arriver au nombre de jours équivalent. Par exemple, une période promotionnelle de 18 mois durera un minimum de 548 jours [12 mois (365 jours) + 6 mois (183 jours) = 548 jours]. Le montant de votre mensualité finale dans le cadre de toute promotion à plan de paiement par mensualités égales pourrait ne pas être le même que celui de votre mensualité précédente en raison de la divisibilité du solde assujetti à la promotion pendant la durée de la période promotionnelle.

5. Utilisation de votre compte. Flexiti pourrait de temps à autre vous présenter des offres autres que celles décrites ci-dessus ou nécessitant l'utilisation de votre compte à d'autres fins que les achats chez un partenaire marchand, par exemple pour transférer un solde ou utiliser des chèques de dépannage. Les détails seront spécifiés lorsque de telles offres vous seront communiquées. La présente Entente avec le titulaire de carte s'applique à toutes les utilisations de votre compte, à moins qu'une exclusion ou une modification soit spécifiée dans l'offre. Vous pouvez utiliser votre carte de crédit électronique virtuelle, votre carte de crédit en plastique (si fournie) et/ou toute autre forme ou méthode que nous mettons à votre disposition pour accéder à votre compte pour vos achats chez les partenaires marchands de Flexiti acceptant une telle carte, forme ou méthode et pour tout autre type d'utilisation pouvant être autorisée par nous. Nous ne sommes pas tenus de vous accorder du crédit à quelque moment que ce soit. Nous pourrions avoir besoin que vous nous fournissiez des renseignements supplémentaires et imposer des conditions additionnelles avant tout octroi de crédit. Les avances qui vous sont consenties aux termes de votre compte pourraient être financées par Flexiti ou par un membre du groupe de Flexiti.

6. Paiements non effectués et paiements en retard. Si nous ne recevons pas le paiement minimum requis avant la

date d'échéance du solde exigible, nous pourrions, sans préavis, annuler une ou plusieurs des promotions s'appliquant à votre compte à compter de la date d'un tel manquement. À cette date, la ou les périodes promotionnelles en question prendront fin, et tout solde assujetti à ces promotions portera intérêt au TIA applicable à un achat à crédit ordinaire. Si votre TIA est inférieur à notre taux standard indiqué dans les Déclarations importantes et que, à deux reprises au cours d'une période de 12 mois, nous ne recevons pas votre paiement minimum, nous pourrions augmenter votre TIA pour le porter au taux privilégié indiqué dans les Déclarations importantes.

7. Calcul de l'intérêt. Les transactions peuvent être inscrites à votre compte à une date déterminée par Flexiti, date qui pourrait différer de la date actuelle de la transaction. L'intérêt s'accumule sur tout montant porté à votre compte à compter de la date de la transaction, jusqu'à ce que ce solde soit réglé dans sa totalité, sous réserve de tout délai de grâce applicable à votre compte, à moins que nous ayons renoncé à vous facturer l'intérêt ou que nous ayons réduit l'intérêt conformément aux modalités d'une promotion. Les frais de crédit sont calculés à la fin de chaque période pour laquelle un relevé de compte est fourni (chacune, une « période »), en multipliant le solde quotidien moyen de la période pour votre compte par le taux de crédit quotidien applicable divulgué dans le tableau ci-dessus (c'est-à-dire le taux de crédit applicable divisé par 365) et puis multiplié par le nombre de jours dans la période.

8. Relevés mensuels et communications. Vous recevrez, à l'adresse électronique que vous nous avez soumise, un courriel vous avisant que votre relevé mensuel est prêt pour la visualisation sur notre site Web, via le portail des clients de Flexiti. Ce courriel inclura un lien qui vous permettra d'accéder à votre relevé mensuel. Vous pouvez également choisir de recevoir votre relevé mensuel par la poste. Chaque relevé mensuel couvrira une période de 28 à 33 jours, selon la date à laquelle votre cycle de facturation se termine. Vous devez nous aviser dans un délai maximal de trente (30) jours suivant tout message électronique vous avisant que votre relevé mensuel est disponible de toute erreur ou omission sur votre relevé, sinon vous perdrez tout droit de contester toute transaction apparaissant sur votre relevé, et le relevé sera considéré comme étant exact, à l'exception de tout montant incorrectement facturé (y compris en trop ou en moins), que nous pouvons corriger en tout temps. Vous confirmez que la réception d'un message vous avisant que votre relevé mensuel est disponible équivaut à la réception, par vous, d'un tel relevé. Si vous ne recevez pas un message électronique vous avisant que votre relevé de compte est disponible au cours de tout mois et ce, pour quelque raison que ce soit, vous devez communiquer avec nous pour nous en aviser et obtenir tout renseignement requis pour faire tous vos paiements avant leur date d'échéance. Nous ne vous enverrons pas un relevé mensuel si votre compte ne présente aucun solde impayé et/ou aucune activité. Vous acceptez de recevoir toutes les communications de Flexiti par voie électronique. Vous devez nous aviser immédiatement si votre adresse électronique change. Aucun relevé sur papier ne sera émis, à moins que vous en fassiez la demande spécifique, que nous ne soyons pas en mesure de communiquer avec vous par voie électronique ou par téléphone ou que votre compte soit en souffrance, dans lesquels cas nous pourrions, sans en avoir l'obligation, vous envoyer des relevés sur papier. Vous avez la responsabilité de vous assurer que le matériel et les logiciels de votre ordinateur ainsi que votre accès Internet permettent la réception et la visualisation des documents et courriels que nous vous envoyons.

9. Frais administratifs. Flexiti ne facture pas des frais administratifs aux résidents du Québec. Certains partenaires marchands de Flexiti peuvent exiger leurs propres frais administratifs dans le cadre de vos achats. Flexiti ne reçoit pas ces frais et n'est pas responsable du montant ou de la divulgation de tels frais. Si vous avez des questions au sujet des frais d'un partenaire marchand ou si vous voulez contester de tels frais, communiquez directement avec le partenaire marchand.

10. Vos responsabilités à l'égard de votre carte et de votre compte. Votre carte est réservée uniquement à votre propre utilisation, à moins que nous ne permettions à un utilisateur autorisé d'utiliser votre compte. Votre carte et toute carte de remplacement demeurent en tout temps la propriété de Flexiti. Vous consentez à ne pas utiliser votre carte ou votre compte à des fins illégales ou frauduleuses. Nous nous réservons en tout temps le droit de bloquer l'accès à votre carte afin d'empêcher l'utilisation du compte, sans préavis, si nous soupçonnons toute utilisation illégale, non autorisée ou frauduleuse du compte.

Si vous donnez la carte et/ou la méthode d'accès au compte à une autre personne ou si vous autorisez autrement une transaction associée à votre compte, vous êtes responsable du montant total de toute transaction portée à votre compte. Si vous avez en tout temps autorisé une personne à utiliser votre carte ou méthode d'accès à votre compte, vous êtes responsable de toute transaction subséquente portée à votre compte par cette personne et ce, même si vous aviez l'intention de limiter votre autorisation à une seule utilisation ou instance ou à un seul montant.

Vous êtes responsable du soin et du contrôle de la carte et du compte ainsi que de tout numéro d'identification personnelle, mot de passe, réponse à une question de sécurité (« **renseignements d'authentification** ») ou autre renseignement qui pourrait vous être fourni avec votre carte ou votre compte ou que vous pourriez créer ou nous communiquer. Vous devez en tout temps assurer la sécurité de votre carte, de votre compte et de vos renseignements d'authentification, notamment en maintenant ces renseignements confidentiels, en prenant des mesures et des

précautions raisonnables pour vous assurer que personne ne puisse trouver ou aisément deviner de tels renseignements et en prenant des mesures et des précautions raisonnables pour protéger votre carte de toute reproduction, de toute perte et de tout vol. Vous pourriez être responsable des montants et des transactions qui sont portés à votre compte avant que nous recevions un avis de perte, de vol ou de divulgation non autorisée à un tiers de votre carte, de votre compte ou de vos renseignements d'authentification, s'il se révèle que vous ne vous êtes pas acquitté(e) de vos obligations pour protéger la sécurité de votre carte, de votre compte ou de vos renseignements d'authentification.

11. Carte ou compte perdu ou volé. Vous devez immédiatement nous aviser si votre carte est perdue, volée ou compromise, ou bien si vous savez ou soupçonnez que votre compte a été utilisé sans votre autorisation. Si votre compte est utilisé sans votre autorisation, votre responsabilité se limite à 50 $. Vous ne serez pas responsable à l'égard de transactions non autorisées qui ont lieu après que vous nous avez avisés que votre carte ou les renseignements relatifs à votre compte ont été perdus, volés ou compromis.

12. Dossiers du compte. Nos dossiers représentent une preuve concluante de l'utilisation de votre compte et seront considérés comme votre demande écrite de procéder à toute transaction. Même si vous recevez un reçu de transaction ou bien un numéro de vérification ou de confirmation, les conditions suivantes s'appliquent à toutes les transactions ou autres activités associées à votre compte :

a) notre acceptation et notre vérification d'une transaction seront considérées comme valides et exécutoires, à moins d'une erreur évidente pouvant en tout temps être corrigée par nous;

b) une transaction ou une autre activité associée à votre compte sera portée à votre compte (crédit ou débit) à une date déterminée par nous, date qui pourrait différer de la date actuelle de la transaction ou de l'activité.

13. Paiements. Vous devez payer au moins le montant minimum requis (tel qu'il est calculé conformément à la présente Entente avec le titulaire de carte) qui est indiqué sur votre relevé mensuel. Vous pouvez en tout temps payer de façon anticipée tout solde impayé associé à votre compte, que ce soit en totalité ou en partie. Tous les paiements doivent être faits en monnaie ayant cours légal au Canada au moment du paiement. Vous pouvez faire vos paiements par voie électronique au moyen du système de paiement en ligne de votre banque, ou les envoyer à Flexiti par la poste à l'adresse indiquée sur votre relevé mensuel. Nous créditerons les paiements qui nous sont envoyés par voie électronique le jour ouvrable de leur réception par nous. Si vous choisissez de nous envoyer des chèques par la poste, nous créditerons les paiements associés à votre compte le jour de leur réception.

Tout problème que vous avez relativement à un produit ou service acheté avec votre carte ou votre compte doit être réglé directement avec le partenaire marchand (même si celui-ci n'exploite plus son entreprise) (un « **différend avec un marchand** »). Vous êtes responsable de l'ensemble des montants portés à votre compte et des montants impayés associés à votre compte et vous devez faire au moins le paiement minimum exigé avant la date d'échéance indiquée sur chaque relevé pour maintenir votre compte en règle, et ce, même si vous avez un différend avec un marchand. Si un partenaire marchand émet une note de crédit à votre intention, nous créditerons votre compte du montant indiqué le jour où nous la recevons. Si nous vous avons facturé des intérêts par suite de la transaction initiale, vous devez quand même payer de tels intérêts. Nous ne vous rembourserons aucun intérêt payé précédemment dans le cadre de cette transaction.

14. Fermeture de votre compte. Vous pouvez nous aviser en tout temps de votre souhait de fermer votre compte. Si vous fermez votre compte, cela signifie que vous ne pourrez plus faire d'achats ni vous faire octroyer du crédit dans votre compte. Toutefois, la présente Entente avec le titulaire de carte reste en vigueur tant que votre compte affiche un solde impayé. Nous avons le droit, en tout temps et sans vous remettre un préavis, à moins que la loi ne nous y oblige, de faire ce qui suit : (a) annuler toute méthode d'accès à votre compte ainsi que votre carte et/ou votre compte; (b) résilier vos droits et privilèges relativement à votre carte et/ou votre compte; et (c) demander le retour, la suppression ou la destruction immédiat(e) de toute méthode d'accès à votre compte et/ou votre carte. En cas d'annulation, vous n'avez pas le droit d'utiliser votre carte ou d'accéder à votre compte, et vous devez immédiatement régler tout solde impayé ainsi que tout intérêt cumulé. Même si nous résilions vos droits et privilèges relativement à votre carte et/ou votre compte, la présente Entente avec le titulaire de carte reste en vigueur tant que votre compte affiche un solde impayé.

15. Modification de votre compte et de la présente Entente avec le titulaire de carte. Nous pouvons, en tout temps et dans la mesure permise par la loi : (1) résilier la présente Entente avec le titulaire de carte; ou (2) modifier les modalités ou conditions de la présente Entente avec le titulaire de carte (y compris augmenter le TIA applicable à votre compte) ainsi que tout autre document faisant partie de la présente Entente avec le titulaire de carte en vous envoyant un avis écrit à cet effet via le portail des clients de Flexiti, à votre adresse électronique telle qu'elle apparaît dans nos dossiers, ou à votre adresse postale, selon le plus court des deux délais suivants : (i) période de préavis minimale requise par la loi ; ou (ii) 30 jours avant l'entrée en vigueur de tout changement. Si vous déménagez dans un autre territoire, vous convenez que nous pouvons modifier ou remplacer la présente Entente avec le titulaire de carte par notre entente avec le titulaire de carte qui s'applique dans le territoire où vous avez déménagé. Vous devez nous aviser immédiatement de tout changement d'adresse.

16. **Application des paiements.** Nous appliquons les paiements à votre compte dans l'ordre suivant : (1) Essentiels (minimum requis) : Nous appliquons d'abord le paiement au minimum requis sur votre compte. Cela comprend tout frais, toute prime d'assurance, tout intérêt et tout arriéré des mois précédents, ainsi que tout paiement minimum requis pour vos plans de paiement par mensualités égales (PMÉ). (2) Soldes portant intérêt : Nous appliquons ensuite le paiement aux soldes portant intérêt (ou sur le point d'en porter) afin de vous aider à minimiser les coûts supplémentaires. (3) Soldes assujettis à des plans différés portant intérêt et à des promotions sur le point d'expirer : Nous appliquons ensuite le paiement aux soldes assujettis à des plans différés portant intérêt, en fonction de leur date d'expiration, en réglant d'abord le solde des plans qui expireront le plus rapidement. (4) Soldes assujettis à des plans de paiement par mensualités égales : Une fois que le paiement des plans et montants ci-dessus a été effectué, nous appliquons tout paiement restant au solde principal de vos plans de paiement par mensualités égales. (5) Nouveaux achats : Enfin, tout fond restant, le cas échéant, est appliqué aux nouveaux achats ordinaires qui ne sont pas encore apparus sur votre relevé.

17. **Nos droits en cas de manquement de votre part.** Vous êtes en situation de manquement à la présente Entente avec le titulaire de carte : (a) si vous ne payez pas tout paiement dans sa totalité lorsqu'il est exigible; (b) si vous violez toute disposition de la présente Entente avec le titulaire de carte ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous ou avec les membres de notre groupe; (c) si vous êtes l'objet de procédures de faillite, d'insolvabilité, de saisie ou de saisie-arrêt; (d) si vous nous soumettez des renseignements trompeurs, faux, incomplets ou incorrects; (e) si vous nous avisez que vous n'êtes pas en mesure de respecter les modalités de la présente Entente avec le titulaire de carte ou que vous ne voulez pas le faire; ou (f) si vous décédez. Dans la mesure permise par la loi applicable, si vous êtes en situation de manquement relativement à la présente Entente avec le titulaire de carte, nous pourrions prendre une ou plusieurs des mesures suivantes. Nous pourrions : (i) annuler les modalités de toutes les promotions applicables à votre compte (y compris, le cas échéant, en révoquant notre renonciation à tout intérêt) et vous demander de payer le solde de votre compte conformément aux modalités de la présente Entente avec le titulaire de compte applicables aux achats à crédit ordinaires y compris, le cas échéant, en augmentant le taux de l'intérêt cumulé au TIA supérieur suivant, tel qu'il est établi ci-dessus; (ii) vous demander de payer immédiatement le solde de votre compte; (iii) annuler toute assurance de protection des paiements applicable à votre compte; (iv) suspendre ou résilier vos privilèges relativement à votre compte; (v) intenter une action ou une procédure pour recouvrer tous les montants que vous devez à Flexiti, y compris les coûts engagés par nous dans le cadre de nos efforts de recouvrement ainsi que tous frais juridiques et débours raisonnables; (vi) déduire des fonds de tout autre compte que vous avez avec nous ou avec l'un des membres de notre groupe et affecter ces fonds au paiement du montant (ou d'une partie de celui-ci) qui nous est dû; et
(vii) exercer tout autre droit ou recours en droit, en equity ou aux termes de la présente Entente avec le titulaire de compte.

Dans le paragraphe suivant, le terme « commerçant » désigne Flexiti Financière Inc.

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

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

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

a. soit remédier au fait qu'il est en défaut ;

b. soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

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

18. Différends avec des partenaires marchands. Nous ne sommes responsables d'aucun problème que vous pourriez avoir dans le cadre de tout achat porté à votre compte, ni d'aucun différend avec un partenaire marchand relativement à un achat porté à votre compte. En cas de problème ou de différend, vous avez quand même l'obligation de payer votre solde tel que requis, et vous devez régler le problème ou le différend directement avec le partenaire marchand.

19. Lois applicables. Si vous êtes un résident du Canada, la présente Entente avec le titulaire de carte est régie et doit être interprétée en vertu des lois de la province ou du territoire du Canada où vous êtes résident permanent, selon ce qui apparaît dans nos dossiers, ainsi qu'en vertu des lois fédérales applicables, et vous consentez à la compétence exclusive des tribunaux d'une telle province ou d'un tel territoire, sans considération de toute disposition en matière de conflit de lois. Si vous n'êtes pas un résident du Canada, la présente Entente avec le titulaire de carte est régie et doit être interprétée en vertu des lois de la province de l'Ontario ainsi que des lois fédérales applicables, et vous consentez à la compétence exclusive des tribunaux de cette province, sans considération de toute disposition en matière de conflit de lois.

20. Limites de la responsabilité de Flexiti. Nous faisons tous les efforts possibles pour que votre carte et votre compte soient fonctionnels et acceptés par les partenaires marchands. Cependant, nous ne sommes pas responsables envers vous de tout dommage que ce soit, qu'il soit particulier, indirect ou accessoire, découlant du fait que votre carte ou votre compte n'est pas accepté(e) par un partenaire marchand ou du fait que votre achat ne peut pas être traité. Sauf disposition contraire expresse dans la présente Entente

avec le titulaire de carte ou d'autres lois ou règlements applicables, vous acceptez le fait que Flexiti et ses affiliés, administrateurs, dirigeants, employés, conseillers, agents, fournisseurs de services et concédants de licence (« **parties Flexiti** ») ne sont responsables d'aucune perte, d'aucune blessure ni d'aucun dommage, que les dommages soient de nature directe, indirecte, accessoire, particulière, immatérielle, punitive ou autre, et que ce soit aux termes d'un contrat, d'un acte délictuel, d'une responsabilité civile ou d'une autre théorie de responsabilité, découlant de quelque façon que ce soit de l'inscription à la réception du relevé mensuel, de l'utilisation ou de la mise à jour du relevé mensuel, ou bien du fournisseur Internet ou de l'équipement utilisé pour accéder au relevé mensuel, y compris, sans limitation, toute perte, toute blessure ou tout dommage découlant d'une utilisation inappropriée, d'une défaillance ou d'une interruption de la présentation électronique du relevé, d'une erreur, d'une omission, d'une interruption, d'une défectuosité, d'un délai d'opération ou de transmission, d'un virus informatique, d'une défaillance de la ligne de transmission, de l'interception non autorisée de vos communications, de l'accès non autorisé à vos communications ou bien de l'impossibilité d'accéder à votre relevé mensuel en raison d'une panne, d'une défaillance, d'une utilisation inappropriée ou de toute autre interruption de la présentation électronique du relevé mensuel, pour des raisons échappant au contrôle de Flexiti et ce, même si nous sommes avisés de la possibilité de tels événements.

21. Indemnisation. Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de protéger les parties Flexiti contre toute réclamation, toute responsabilité, tout dommage et tout coût (y compris, sans limitation, des frais juridiques raisonnables) découlant (a) de toute réclamation, action ou allégation d'un tiers relativement à une violation, à une utilisation inappropriée ou à un détournement de l'information, des données, des fichiers ou d'autre matériel soumis par vous sur le portail des clients de Flexiti; (b) de toute fraude, manipulation ou autre violation de la présente Entente avec le titulaire de carte par vous; (c) de toute réclamation, action ou allégation d'un tiers entreprise contre Flexiti et découlant d'un différend avec vous relativement aux modalités et conditions d'une entente ou relativement à l'achat ou à la vente de produits ou services; (d) de votre violation d'une loi ou des droits d'un tiers; ou (e) de l'utilisation du service ou de votre compte par un tiers. Flexiti se réserve le droit d'assumer, à ses propres frais, la défense et le contrôle exclusifs de toute question à propos de laquelle Flexiti serait autrement en droit de réclamer une indemnisation de votre part. Dans un tel cas, vous coopérerez avec Flexiti pour faire valoir tous les moyens de défense possibles. Vous ne procéderez au règlement d'aucune action ou réclamation au nom de Flexiti, sauf si vous avez reçu au préalable le consentement écrit d'un représentant autorisé de Flexiti.

22. Vos droits et obligations en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur (Québec)*

Aux fins de la présente section, le terme « commerçant » désigne Flexiti Financière Inc.

Mention exigée par la *Loi sur la protection du consommateur*.

(Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit à coût élevé)

Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les dix (10) jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat.

Pour résoudre le contrat, le consommateur doit :

a) remettre la partie du crédit consenti qu'il a utilisée au commerçant ou à son représentant si le crédit a été consenti au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat ;

b) expédier un avis écrit à cet effet ou remettre la partie du crédit consenti qu'il a utilisée au commerçant ou à son représentant si le crédit n'a pas été consenti au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat.

Le contrat est résolu, sans autre formalité, dès que le consommateur remet la partie du crédit consenti qu'il a utilisée ou expédie l'avis.

1) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au prêteur les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit

consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse postale, électronique ou technologique connue.

Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

3) Le consommateur, ayant conclu avec un commerçant une entente de paiements pré-autorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, peut y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements pré-autorisés.

Dès que l'émetteur reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

4) Le consommateur n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit après que l'émetteur ait été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de 50 $. Le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

5) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

6) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

7) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les soixante (60) jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.

8) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 73, 74, 76, 103.1, 111, 112, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

23. Cartes de remplacement. Vous convenez que Flexiti peut émettre et vous fournir une carte ainsi que des renouvellements et des remplacements de la carte et/ou de l'autre méthode d'accès à votre compte de temps à autre. Il se pourrait qu'une telle carte de remplacement soit assortie de caractéristiques et d'avantages qui ne soient pas identiques à ceux de la carte qu'elle remplace.

24. Consolidation de comptes. Si vous avez plus d'un compte de carte de crédit avec nous, nous pouvons transférer des soldes entre vos comptes et nous pouvons regrouper ou consolider vos comptes.

25. Taux d'intérêt. Si toute disposition de la présente Entente avec le titulaire de carte vous oblige à payer un intérêt ou tout autre montant exigible calculé à un taux qui est interdit par la loi ou qui représenterait la réception par nous d'un « intérêt » à « taux criminel » (tels que ces termes sont définis dans le *Code criminel (Canada)*), alors, nonobstant une telle disposition, un tel intérêt ou montant sera considéré comme ayant été ajusté de façon rétroactive au montant ou taux d'intérêt maximal, le cas échéant, ne constituant pas la réception par nous d'un « intérêt » à « taux criminel ». Un tel ajustement sera appliqué, mais seulement dans la mesure nécessaire : (1) en réduisant tout frais, toute commission, toute prime et tout autre montant devant nous être versé(e) ou devant être payé(e) en notre nom et qui constitueraient un « intérêt » en vertu du *Code criminel (Canada)*; ou (2) en réduisant le montant ou le taux d'intérêt devant nous être versé, à notre discrétion, et en vous retournant tout montant précédemment payé par vous et étant inclus dans une telle réduction.

26. Séparabilité. Si toute disposition de la présente Entente avec le titulaire de carte est considérée comme étant contraire aux lois applicables dans votre province ou territoire, son invalidité n'affecte en rien la validité des autres dispositions de l'Entente avec le titulaire de carte.

27. Renonciation. Nonobstant toute disposition des présentes, aucune renonciation de notre part à un droit, en common law ou en equity, aux termes de la présente Entente avec le titulaire de carte n'est effective à moins d'être signifiée par écrit. Toute renonciation relativement à l'exercice de tout droit aux termes des présentes ne doit pas être interprétée comme une renonciation à un tel droit ou relativement à l'exercice ultérieur d'un tel droit.

28. Cession. Nous pourrions à l'occasion, sans préavis et sans votre consentement, vendre, assigner ou céder le solde impayé de votre compte et/ou vos droits et obligations aux termes de la présente Entente avec le titulaire de carte, que ce soit en totalité ou en partie, ainsi que divulguer des renseignements sur vous et votre compte à l'acheteur ou au bénéficiaire. Vous n'avez le droit d'assigner ou de céder vos droits et obligations aux termes de la présente Entente avec le titulaire de carte, votre carte et/ou votre compte à personne. Votre utilisation de la carte et du compte lie votre succession et vos représentants légaux.

29. Langue. Les parties ont demandé que la présente Entente avec le titulaire de carte et tous les documents s'y rattachant soient rédigés en anglais.

30. Comment communiquer avec nous. Pour plus de renseignements sur votre compte, vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au **1-877-259-3745**, ou par courriel à **service@flexiti.com**.

EXEMPLES DE FRAIS DE CRÉDIT POUR UN CYCLE DE FACTURATION DE 30 JOURS			
Taux de crédit	Solde quotidien moyen pour le mois précédent		
	100 $	500 $	1 000 $
31,99 %	2,67 $	13,33 $	26,66 $
34.99 %	2,92 $	14,58 $	29,16 $

Entente de confidentialité

Nous nous engageons à respecter votre vie privée et les renseignements personnels que vous nous confiez. Ensemble, la présente entente (l'« entente »), notre Politique de confidentialité et tout autre consentement que nous pourrions obtenir, définissent les modalités de collecte, d'accès, d'utilisation, de divulgation et de stockage de vos renseignements personnels.

Toutes les références à « l'entreprise », « nous », « notre » ou « nos » dans cette entente désignent Flexiti Financière Inc. (et ses filiales), Questrade, Inc., Questrade Wealth Management Inc., QuestEnterprise Inc., QuestGlobal Inc., Community Trust Company (y compris QuestMoney et QuestMortgage[MD], un service fourni par et dont la licence a été accordée à Community Trust Company et une marque de commerce de Questrade, Inc.), ThinkInsure Ltd., et Zolo Ventures Ltd. (et ses filiales); (individuellement, une « société affiliée »). Le terme « **partenaires marchands** » renvoie à tous les détaillants qui acceptent les cartes Flexiti aux fins de paiement.

1. Que sont les renseignements personnels?

On entend par « renseignements personnels » toute information permettant d'identifier une personne. Ils peuvent inclure, sans s'y limiter, le nom, l'âge, la date de naissance, l'adresse du domicile, le numéro d'assurance sociale (NAS), l'état matrimonial, le revenu, le numéro de compte, le numéro d'identification du client, le numéro de téléphone, l'adresse et les messages électroniques personnels, ainsi que l'adresse de protocole Internet (IP) d'une personne.

Les renseignements personnels ne comprennent pas les coordonnées professionnelles d'une personne qui sont recueillies, utilisées ou divulguées uniquement dans le but de communiquer ou de faciliter la communication avec cette personne dans le cadre de son emploi, de son entreprise ou de sa profession. Ils ne comprennent pas non plus des renseignements agrégés ou rendus anonymisés.

2. Collecte et utilisation de vos renseignements personnels

Vous acceptez que, tout au long de notre relation, vos renseignements personnels soient recueillis pour les raisons et aux fins décrites dans la présente entente, dans tout autre consentement obtenu de votre part et conformément à notre Politique de confidentialité.

Nous limiterons la collecte et l'utilisation de vos renseignements personnels à ce dont nous avons besoin pour vous servir, en tant que client, et pour gérer nos activités (y compris celles de nos sociétés affiliées). Nous ne vendrons jamais vos renseignements personnels à des tiers.

Quels sont les renseignements personnels recueillis et comment sont-ils recueillis?

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent comprendre :

- des données vous concernant, notamment votre nom, votre adresse, vos coordonnées, votre date de naissance, votre profession, votre citoyenneté, l'identifiant de votre appareil, les identifiants uniques de votre application et tout autre type d'identification, y compris votre permis de conduire;
- vos renseignements financiers et bancaires, y compris votre cote de crédit et des renseignements sur vos actifs, vos passifs, vos revenus et vos dépenses;

- les renseignements fiscaux, y compris votre NAS;
- les renseignements relatifs à votre emploi; et
- de l'information sur vos transactions avec nous et sur nos interactions avec vous (y compris l'enregistrement des appels et la transcription des discussions en ligne).

Les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet peuvent être recueillis directement auprès de vous (ou de toute personne autorisée par vous à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou de toute autre autorisation légale) en utilisant diverses méthodes, y compris des moyens technologiques. Les renseignements peuvent être recueillis auprès de sources internes ou externes à notre entreprise, notamment:

- nos interactions avec vous (y compris les courriels, la messagerie instantanée/le clavardage, les appels téléphoniques et vidéo);
- votre courtier hypothécaire, votre agent immobilier ou votre courtier (le cas échéant);
- votre courtier d'assurance (le cas échéant);
- les organismes, les agences et les registres gouvernementaux, les organismes de réglementation et les autorités chargées de l'application de la loi;
- les archives publiques;
- les fournisseurs de services tiers (y compris les agrégateurs de données financières) et les conseillers professionnels (tels que les comptables et les avocats);
- d'autres institutions financières ou établissements de crédit;
- nos sociétés affiliées et nos entités liées;
- les partenaires marchands; et
- les organismes avec lesquels vous avez des ententes ou toute autre source que nous jugeons appropriée (lorsque les renseignements obtenus nous aideront à vous servir).

Vous confirmez que vous consentez et que vous nous autorisez à recueillir vos renseignements personnels auprès de ces sources et, le cas échéant, que vous avez autorisé et consenti à ce que les sources nous fournissent vos renseignements personnels.

Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?

Les renseignements personnels recueillis sont utilisés pour nous assurer que nous pouvons vous fournir des produits et services et remplir nos obligations envers vous.

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels à des fins telles que :

- vérifier votre identité (le cas échéant, il pourrait y avoir des cas où votre identité est vérifiée auprès de tiers qui recourent à des fournisseurs de services de télécommunication);
- déterminer votre admissibilité à des produits, services ou couvertures pour lesquels vous présentez une demande;
- gérer votre compte ainsi que les produits et services que vous pourriez avoir avec nous (y compris le traitement des demandes d'indemnité);
- remplir une demande ou communiquer avec vous (y compris pour répondre à toute demande que vous pourriez effectuer);
- remplir au préalable les formulaires avec les renseignements personnels déjà fournis lors d'une demande de produit(s) ou de service(s) supplémentaire(s) de l'entreprise ou pour en faire la demande;

- évaluer et traiter vos demandes, vos comptes, vos transactions et vos rapports;
- aider à analyser et à comprendre vos besoins afin de mieux vous servir et de personnaliser votre expérience avec nous (y compris nos sociétés affiliées) et nous aider (y compris nos sociétés affiliées) à élaborer de nouveaux produits et services. Cela peut inclure l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins d'étude ou de recherche, ou de production de statistiques;
- nous aider à évaluer votre admissibilité à d'autres produits ou services ou à renouveler vos produits et services actuels, auprès de nous ou de nos sociétés affiliées;
- aider à gérer et à évaluer nos risques, y compris le risque de non-paiement, nos opérations et nos relations avec vous;
- nous aider à recouvrer une dette ou pour exécuter une obligation que vous avez;
- céder ou vendre votre compte, ou un montant impayé aux termes de votre contrat, à un tiers;
- faire enquête sur la violation anticipée d'une entente ou sur une contravention à la loi;
- se conformer à toute loi applicable, à toute politique interne et à toute exigence des organismes de réglementation, y compris les organismes d'autoréglementation; et
- vous servir au mieux, vous et vos intérêts.

Nous pouvons utiliser des technologies d'intelligence artificielle (IA), d'apprentissage automatique et de prise de décision automatisée pour évaluer les renseignements personnels.

Si nous souhaitons utiliser vos renseignements personnels pour une nouvelle raison, nous vous demanderons d'abord votre consentement. Les renseignements personnels ne seront pas utilisés, divulgués ou retenus à des fins autres que celles pour lesquelles les renseignements ont été recueillis, sauf avec votre permission, ou tel qu'autorisé ou exigé par la loi. Vos renseignements personnels peuvent être utilisés par nous, nos sociétés affiliées ou nos fournisseurs de services aux fins décrites dans la présente entente.

Collectes, utilisations et divulgations supplémentaires

À des fins de marketing et de vente

Vos renseignements personnels peuvent être utilisés à des fins de marketing et de vente, telles que :

- vous informer sur les produits et services qui pourraient vous intéresser (y compris tout nouveau produit ou service, ou les produits et services de nos sociétés affiliées et de nos partenaires);
- utiliser vos renseignements personnels afin de déterminer votre admissibilité à participer à des promotions, y compris des concours;
- communiquer avec vous par courriel, par téléphone, par télécopie, par message texte ou par tout autre moyen électronique; et
- utiliser vos renseignements personnels à des fins de recherche, d'analyse, de modélisation et d'enquête afin d'améliorer votre expérience avec nous et pour l'élaboration de produits et de services.

Si vous ne souhaitez pas que vos renseignements personnels soient utilisés à de telles fins de marketing et de vente, vous pouvez retirer votre consentement (sous réserve de certaines restrictions).

Numéro d'assurance sociale (NAS)

Si le produit ou le service que vous demandez nécessite votre NAS pour répondre aux exigences de la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada), nous vous le demanderons. Nous pouvons également être amenés à divulguer votre NAS à des fournisseurs de services pour la fourniture de vos produits ou services. Vous pouvez retirer votre consentement à la divulgation de votre NAS à ces fournisseurs de services (sous réserve de restrictions légales ou réglementaires). Toutefois, cela peut avoir une incidence sur notre capacité à vous fournir des produits ou des services.

Votre NAS peut également être recueilli à des fins non fiscales et être utilisé à des fins d'identification, de gestion des dossiers ou pour faciliter les évaluations de crédit. Lorsque votre NAS est utilisé à des fins non fiscales, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Gestion de la fraude

Vos renseignements personnels peuvent être utilisés pour vous protéger et pour nous protéger contre les risques de fraude et les erreurs. Cela comprend la prévention, la détection et la suppression de toute maltraitance financière, de toute fraude et de toute activité criminelle, ainsi que le renforcement des mesures de sécurité. Pour protéger à la fois vos actifs et nos intérêts, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels dans le cadre d'enquêtes externes et internes sur des fraudes. Les enquêtes peuvent être liées à une activité illégale ou suspecte, présumée ou réelle, ou pour gérer, défendre ou régler toute perte potentielle ou réelle liée à l'activité. Ces renseignements personnels peuvent provenir de vous ou de toute autre source mentionnée dans la présente entente, y compris d'autres institutions financières. En outre, nous pouvons divulguer vos renseignements personnels à toute personne, organisation ou agence de prévention de la fraude, à tout organisme de réglementation ou gouvernemental, à tout opérateur de toute base de données ou de tout registre utilisé dans le but de contrôler des renseignements fournis par rapport à des renseignements existants, ou à toute autre institution financière ou tout établissement de crédit à des fins de gestion de la fraude.

Renseignements sur le crédit

Nous pouvons recueillir et divulguer des renseignements sur le crédit et d'autres renseignements personnels vous concernant auprès d'agences d'évaluation du crédit (y compris Equifax Canada Inc. et Trans Union du Canada, Inc.) sur une base continue. Ces renseignements sont utilisés pour nous aider à effectuer des évaluations au cours du processus de demande, pour vérifier votre identité et votre solvabilité (afin d'établir des limites de crédit et de blocage, ainsi que la solvabilité de votre conjoint si vous vivez dans une province qui a des lois sur la communauté de biens), pour mettre à jour les dossiers, pour déterminer votre admissibilité à un renouvellement des produits ou services actuels, pour déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services offerts par nous, nos sociétés affiliées ou nos partenaires, pour nous aider à recouvrer une dette ou à faire respecter une obligation que vous avez envers nous, et pour nous aider à gérer et à évaluer nos risques. Cet échange de renseignements personnels entre nous et l'agence d'évaluation du crédit peut avoir lieu à l'ouverture du compte, à tout moment pendant la durée de vie du compte et de votre relation avec nous (et par la suite à des fins de recouvrement ou d'enquête) et le type de renseignements personnels divulgué peut inclure des renseignements sur le crédit qui vous a été accordé, les antécédents de paiement, le recouvrement et autres actions judiciaires.

3. Divulgation de vos renseignements personnels

Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels pour nous assurer que nous pouvons vous fournir des produits et services et remplir nos obligations envers vous. Cela peut comprendre des divulgations:

- pour exécuter un mandat ou un contrat d'entreprise ou de services;
- dans le cadre d'une opération commerciale que nous envisageons ou dans laquelle nous sommes impliqués (y compris l'achat d'une entreprise ou la vente d'une partie ou de la totalité de notre entreprise);
- pour répondre à une ordonnance du tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande ou requête valide;
- pour satisfaire à toute exigence légale ou réglementaire applicable (y compris à un organisme d'autoréglementation dont nous sommes membres);
- à tout conseiller que nous pourrions engager, notamment des conseillers financiers, des consultants, des comptables, des avocats et des auditeurs;
- aux fournisseurs, fournisseurs de services, agents ou autres organisations qui vous rendent des services, qui nous rendent des services ou qui rendent des services en notre nom;
- à votre agent ou courtier immobilier, à votre courtier hypothécaire ou à votre créancier ou fournisseur d'assurance prêt hypothécaire, ou à votre courtier d'assurance;
- à nos partenaires financiers actifs et potentiels à des fins de gestion du risque de crédit et pour remplir nos obligations contractuelles envers eux;
- à toute personne autorisée disposant d'une autorité légale, y compris une procuration;
- à des fins d'étude ou de recherche ou pour la production de statistiques;
- pour nous aider à recouvrer une dette ou pour exécuter une obligation que vous avez envers nous; et
- là où la loi l'autorise par ailleurs.

Catégories de fournisseurs de services

Pour vous fournir un service optimal, nous pouvons faire appel à divers fournisseurs de services tiers. Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels à ces fournisseurs de services ou leur donner accès à ces renseignements. Les types de fournisseurs de services que nous engageons peuvent être :

- des fournisseurs de services de communication;
- des fournisseurs de services de gestion de la conformité et de la fraude;
- des agences d'évaluation du crédit;
- des fournisseurs de services de gestion de la clientèle;
- des fournisseurs de services de reprise après sinistre;
- des fournisseurs de services financiers, de dépôt et de crédit;
- des organismes gouvernementaux et des organismes de réglementation;
- des fournisseurs de services de gestion des investissements;
- des fournisseurs de services de marketing;
- des gestionnaires de courtiers et des fournisseurs de services hypothécaires et de souscription;
- des fournisseurs de services de traitement des paiements;
- des fournisseurs de services de stockage physique;

- des conseillers professionnels tels que des avocats, des comptables, des consultants, des auditeurs et des conseillers financiers;
- des fournisseurs de services de notation et d'évaluation;
- des fournisseurs de services de récompense; et
- des fournisseurs de services technologiques.

Veuillez noter que les fournisseurs de services et autres organismes que nous pouvons utiliser peuvent être situés en dehors de votre province de résidence ou du Canada. Ainsi, vos renseignements personnels peuvent être recueillis, consultés, utilisés, divulgués et stockés en dehors de votre province de résidence ou du Canada. Dans de tels cas, vos renseignements personnels peuvent être accessibles pour, divulgués à ou consultés par les autorités chargées de l'application de la loi, les organismes de réglementation ou les autorités de la ou des juridictions où les renseignements personnels sont collectés, consultés, utilisés, divulgués ou stockés.

Nous pouvons également partager vos renseignements personnels à l'interne, y compris avec nos sociétés affiliées, aux fins suivantes :

- pour gérer votre relation avec nous et nos sociétés affiliées;
- pour mieux comprendre les produits ou services que vous détenez auprès de nous ou nos sociétés affiliées;
- pour vous fournir une expérience client améliorée, y compris le fait de maintenir la cohérence des renseignements à votre sujet;
- pour gérer et évaluer nos risques; et
- pour nous conformer à toutes les exigences légales et réglementaires applicables pour nous et nos sociétés affiliées.

Les catégories d'employés au sein de l'entreprise qui peuvent avoir accès aux renseignements personnels comprennent les personnes qui ont besoin d'y avoir accès :

- les cadres supérieurs;
- le personnel de direction;
- l'équipe de surveillance (conformité, juridique, confidentialité, risque, fraude);
- l'équipe des technologies de l'information et de la cybersécurité;
- l'équipe des opérations;
- l'équipe des ventes et du service à la clientèle; et
- l'équipe de marketing et d'analyse des données en entreprise.

4. Vos droits en matière de renseignements personnels

Retrait du consentement

Sous réserve des exigences légales et réglementaires applicables, le consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels donné dans la présente entente, la Politique de confidentialité et tout autre consentement recueilli sera valide aussi longtemps que vous aurez un produit ou un service avec nous ou jusqu'à ce que nous ayons reçu un avis écrit indiquant que vous souhaitez le retirer. Vous pouvez retirer votre consentement en totalité ou pour certaines utilisations. Dans certaines circonstances, le retrait de votre consentement signifie que nous ne pouvons plus gérer vos produits ou services. Vous ne pouvez retirer votre consentement que sous réserve de certaines restrictions légales et contractuelles. Vous pouvez communiquer avec privacyoffice@flexiti.com si vous souhaitez retirer votre consentement.

Si vous ne souhaitez pas donner votre consentement, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de gérer votre produit ou service.

Accès, mise à jour et correction de vos renseignements personnels
Vous avez le droit d'accéder, de mettre à jour et de corriger les inexactitudes de vos renseignements personnels dont nous avons la garde et le contrôle (sous réserve de certaines exceptions prescrites par les lois et règlements applicables). Cela comprend le fait d'obtenir des détails sur les renseignements personnels qui ont été recueillis à votre sujet, comment et pourquoi ils ont été recueillis, comment nous les traitons, les catégories de personnes (internes et externes) et les fournisseurs de services qui ont accès à vos renseignements personnels ou à qui ils ont été divulgués, les juridictions où vos renseignements personnels peuvent être divulgués et la durée pendant laquelle nous conservons vos renseignements personnels (sous réserve de certaines exceptions prescrites par les lois et réglementations en vigueur). Pour de plus amples renseignements ou pour soumettre une demande, veuillez communiquer avec privacyoffice@flexiti.com.

Protection de vos renseignements personnels
Veuillez noter que la communication de vos renseignements personnels avec nous comporte certains risques, notamment le risque de divulgation non autorisée des renseignements personnels, de vol d'identité et de fraude. Nous prenons très au sérieux la protection de vos renseignements personnels et déployons diverses mesures de sécurité techniques, administratives et physiques pour les protéger.

Fournir le consentement d'autres personnes, y compris des personnes mineures
Lorsque vous divulguez des renseignements personnels d'autres personnes, vous confirmez que vous avez obtenu le consentement de ces personnes pour le faire. Lorsque vous accordez un consentement pour le compte d'une personne mineure, vous confirmez que vous êtes titulaire de l'autorité parentale ou tuteur de la personne mineure.

Communiquer avec nous au sujet de la confidentialité
Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre notre chef du Service de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

Flexiti Financière Inc.
À l'attention de : chef du Service de la protection des renseignements personnels
250 University Ave, bureau 600
Toronto (Ontario) M5H 3E5 Canada
Numéro de téléphone sans frais : 1-877-259-3745
Courriel : privacyoffice@flexiti.com

Vous reconnaissez que nous pouvons modifier et mettre à jour la présente entente et notre Politique de confidentialité de temps à autre. Les mises à jour de la Politique de confidentialité seront publiées sur notre site Web.

Version 1
Dernière mise à jour : 2 juin 2026



Processus relatif aux préoccupations des clients

Étape 1 : Communiquez avec notre équipe du Service à la clientèle

Communiquez avec notre Service à la clientèle au 1 877 259-3745 (du lundi au vendredi entre 9 h et 21 h HE et le samedi entre 9 h et 19 h HE).

Étape 2 : Communiquez avec notre équipe d'Assistance clients

Si nos représentants du Service à la clientèle n'ont pas été en mesure de résoudre les problèmes à votre satisfaction, communiquez avec notre équipe d'Assistance clients.

Par courriel : clientcare@flexiti.com

Par la poste :
Équipe d'Assistance clients
250 avenue University, bureau 600
Toronto, ON, M5H 3E5

Veuillez inclure les détails du litige dans votre message courriel.

