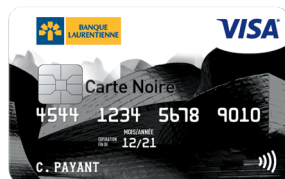




MODE D'EMPLOI



PROGRAMME

VISA* MA RÉCOMPENSE



ZONE
RÉCOMPENSES



BANQUE
LAURENTIENNE

NOUS JOINDRE

ZONE RÉCOMPENSES

Pour choisir et commander votre récompense :

1 888 642-8171

zonerecompenses.ca

SERVICE À LA CLIENTÈLE

De 8 h à 20 h, tous les jours

- › Information générale
- › Augmentation de limite de crédit Visa
- › Changement d'adresse
- › Transfert de solde et commande de chèques Visa Banque Laurentienne

Canada et États-Unis : **1 800 252-1846**

Partout ailleurs : **514 252-1846** (frais virés)

CARTE PERDUE OU VOLÉE (24/7)

Canada et États-Unis : **1 800 263-8980**

Partout ailleurs : **514 284-7570** (frais virés)

AVANCES DE FONDS ET REMPLACEMENT DE CARTE EN CAS D'URGENCE (24/7)

Canada et États-Unis : **1 800 847-2911**

Partout ailleurs : **303 967-1096** (frais virés)

TABLE DES MATIÈRES

NOUS JOINDRE	2
VOTRE MEILLEUR OUTIL DE PAIEMENT	4
ENTREZ DANS LA ZONE RÉCOMPENSES	5
RÉCOMPENSEZ-VOUS COMME VOUS LE SOUHAITEZ	6
RÈGLEMENTS DU PROGRAMME	7
COMMENTAIRES ET PLAINTES	10

VOTRE MEILLEUR OUTIL DE PAIEMENT

Caractéristiques de la carte Visa *Ma Récompense*¹

GRATUITE

En portant 350 \$² d'achats nets par mois à votre compte Visa, on vous rembourse les frais mensuels.

DES POINTS QUI S'ACCUMULENT RAPIDEMENT


Obtenez des points sur tous vos achats.

1 \$ d'achat = 1 point

Conseils pour accumuler des points plus rapidement :

- › Concentrez tous vos achats quotidiens sur votre carte Visa *Ma Récompense* ;
- › Optez pour des débits préautorisés pour payer vos factures mensuelles (téléphone, Internet, assurances...).

UN MOYEN DE PAIEMENT SÛR ET FACILE À UTILISER

- › Protection contre la fraude³ avec la Responsabilité zéro de Visa : Vous êtes protégé contre l'utilisation frauduleuse de votre carte.
- › Assurance des achats et prolongation des garanties⁴ : Vous êtes protégé contre le vol ou la détérioration accidentelle des articles achetés avec votre carte.
- › Technologie payWave* pour payer rapidement et facilement vos achats courants
- › Carte acceptée dans plus de 200 pays
- › Magasinage en ligne en toute confiance avec Visa Secure* ou cliquer pour payer avec Visa quand vous voyez l'icône 

ENTREZ DANS LA ZONE RÉCOMPENSES

C'EST L'ENDROIT POUR ÉCHANGER VOS POINTS CONTRE DES RÉCOMPENSES.

Visitez régulièrement la zone récompense pour connaître les nouveautés, découvrir les produits exclusifs ou pour magasiner les articles en solde.



zonerecompenses.ca

Magasinez vos récompenses et commandez-les en ligne en tout temps.



The screenshot shows the 'ZONE RÉCOMPENSES' website. At the top left is the 'BANQUE LAURENTIENNE' logo. The main navigation bar includes 'VISA MA RÉCOMPENSE', 'BOUTIQUES', 'CARTES-CADEAUX', 'ARTICLES EN SOLDE', and 'IDÉES CADEAUX'. A search bar is visible on the right. The main content area features a banner for 'DES RÉCOMPENSES POUR SE FAIRE PLAISIR!' with a 'Programme Ma Récompense' title. Below this, there's a section for 'OUTIL DE RECHERCHE' with options for 'PAR MOT-CLÉ' and 'PAR INTERVALLE DE POINTS'. A 'RECHERCHE AVANCÉE' link is also present. On the right, there's a section for 'La carte Visa^{MC} Noire Ma Récompense Banque Laurentienne* vous en donne vraiment plus.' with a list of benefits under 'Faites vous plaisir: récompensez-vous !'.



1 888 642-8171

Procédez à votre échange de points et commandez votre récompense par téléphone. Pour parler à un conseiller, contactez-nous du lundi au vendredi de 8 h à 21 h, et le samedi de 8 h à 17 h (heure de l'Est). Notre système de réponse vocale interactive est également accessible en tout temps.

RÉCOMPENSEZ-VOUS COMME VOUS LE SOUHAITEZ

CHOISISSEZ UNE CARTE-CADEAU.

Avec plus de 80 marchands participants, vous trouverez sûrement votre enseigne favorite.

Parmi nos partenaires :



Brault & Martineau
Pour le meilleur et pour le prix



Cartes-cadeaux disponibles à partir de 1 600 points

GÂTEZ-VOUS DANS UNE DE NOS BOUTIQUES.

Faites votre choix parmi une vaste sélection d'articles.

Huit boutiques en ligne pour combler tous vos désirs :

- › Électronique
- › Cuisine
- › Maison
- › Voyage
- › Bien-être
- › Elle et lui
- › Enfants
- › Sports et loisirs

PRODUITS FINANCIERS BANQUE LAURENTIENNE

› **Pour investir** : Vous souhaitez investir dans un dépôt à terme, un certificat de placement garanti ou un autre produit d'épargne ? Utilisez vos points sur un de nos produits d'investissement⁵.

› **Pour économiser** : Utilisez vos points sur le forfait bancaire « Transigez sans limite ». Bénéficiez d'un an de transactions à votre compte bancaire, sans frais. C'est le forfait bancaire sans souci vous permettant de réaliser de grandes économies.

Une stratégie payante pour maximiser vos points !

CONDITIONS ET RÈGLEMENTS CARTE MA RÉCOMPENSE BANQUE LAURENTIENNE

Le programme *Ma Récompense* 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, et vous serez prévenu de ces occasions et de la façon dont vous pourrez en profiter.

ADMISSIBILITÉ AUX PROGRAMMES

1. Tous les détenteurs d'une carte Visa *Ma Récompense* Banque Laurentienne et dont le compte est en règle sont admissibles. Des frais mensuels, tels que spécifiés par la Banque, sont exigés afin de bénéficier des avantages du Programme *Ma Récompense*.

ACCUMULATION DES POINTS

2. Le programme est basé sur un système d'accumulation de points lié au montant des achats de biens et services portés à votre compte Visa Banque Laurentienne. Un point vous est accordé pour chaque dollar d'achat imputé à votre compte Visa Banque Laurentienne. Les points accumulés dans le cadre du programme n'ont aucune valeur marchande (jusqu'à ce que les points soient échangés pour l'acquisition d'un article) et ne sont, par conséquent, pas monnayables.

3. Votre relevé de compte Visa 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 support média, tout autre procédé électronique de reproduction du relevé ou tout autre document pertinent.

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

6. Si un crédit est porté à votre compte Visa Banque Laurentienne 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 accordés 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 Banque Laurentienne à celui d'un autre détenteur. Si un détenteur possède plus d'un compte admissible au programme, il ne pourra pas combiner les points accumulés dans ses différents comptes.

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

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

COMMANDE 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 Banque Laurentienne. Pour les cartes-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; par le Système de réponse vocale interactive (SRVI) en tout temps.

13. Disponibilité 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.

14. Livraison des articles : Les articles commandés seront expédiés par un service de livraison payé à l'avance à l'adresse que vous indiquerez. Un délai maximal de 4 à 6 semaines après la date de réception de votre commande est à prévoir pour la livraison d'un article et de 5 à 10 jours ouvrables pour les cartes-cadeaux. La Banque ne peut être tenue responsable des délais causés par des situations 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 du compte.

16. Si l'article est endommagé ou s'il y a des pièces manquantes, vous devez communiquer avec le Service à la clientèle Zone Récompenses Banque Laurentienne dans les 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 des achats et la prolongation des garanties. Ces assurances sont offertes sans frais aux détenteurs d'une carte Visa Banque Laurentienne avec programme de récompenses. Pour obtenir plus de renseignements, nous vous invitons à consulter le sommaire du produit d'assurance et l'attestation d'assurance disponibles, selon le cas, en succursale ou en ligne au banquelaurentienne.ca.

*Sauf les exceptions indiquées au catalogue de récompenses.

AUTRES RENSEIGNEMENTS

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

19. 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.

20. Les commandes d'articles présentés dans le mode d'emploi, et les bulletins seront comblées sous réserve de la disponibilité des articles.

21. Si le programme prend fin ou si vous fermez votre compte Visa Banque Laurentienne, vous pourrez échanger vos points contre des articles 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.

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

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

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

25. 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.

26. Les points accumulés ne sont pas cessibles.

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

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

29. 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 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 acquis dans le cadre du programme.

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

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

32. 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 Banque Laurentienne, s'il y a lieu. La Banque décline toute responsabilité à l'égard des frais que vous pourriez engager relativement à une prime.

33. 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.

34. Dans le présent règlement, toutes les sommes en dollars sont libellées en dollars canadien.

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

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

*Marque de commerce de Visa International Service Association et utilisée sous licence.

COMMENTAIRES ET PLAINTES

Voici les démarches à suivre pour tout commentaire ou plainte concernant nos services, nos frais ou la confidentialité des renseignements personnels.

Adressez-vous en premier lieu à la direction de votre succursale ou au Service Télébancaire de la Banque Laurentienne :

Tél. : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)

Courriel : www.banquelaurentienne.ca sous l'onglet « Contactez-nous »

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, adressez-vous directement à l'équipe Gestion des requêtes clients de la Banque Laurentienne.

Banque Laurentienne Requêtes clients

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Tél. : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)

requetes_clients@banquelaurentienne.ca

Nous nous engageons à donner suite à votre requête dans un délai maximal de 5 jours ouvrables. Par la suite, la personne responsable de votre dossier à l'équipe Gestion des requêtes clients prendra les mesures nécessaires pour tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais.

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction après avoir franchi cette deuxième étape, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'ombudsman de la Banque Laurentienne, préférablement par écrit, aux coordonnées suivantes :

Banque Laurentienne Bureau de l'ombudsman

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Tél. : 514 284-7192 ou 1 800 479-1244 (sans frais)

Télé. : 514 284-7194 ou 1 800 473-4790 (sans frais)

ombudsman@banquelaurentienne.ca

Ultimement, vous avez la possibilité de communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Tél. : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519 (sans frais)

Tél. (ATS) : 1 855 889-6274

Télé. : 416 225-4722 ou 1 888 422-2865 (sans frais)

ombudsman@obsi.ca

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

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Tél. : 613 996-5454 ou 1 866 461-2232 (sans frais)

Tél. (ATS) : 613 947-7771 ou 1 866 914-6097 (sans frais)

Télé. : 613 941-1436 ou 1 866 814-2224 (sans frais)

www.fcac-acfc.gc.ca

AUTRES RECOURS

Pour toute plainte concernant la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

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

Tél. : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais)

Tél. (ATS) : 819 994-6591

Télé. : 819 994-5424

Le contenu de ce guide est fourni à titre d'information seulement. Les calculs, les exemples ou les projections mathématiques sont fournis à titre d'illustration seulement. L'information fournie est, à la connaissance de la Banque, exacte au moment où elle est présentée. Cependant, la Banque ne peut garantir qu'elle est exacte ou complète ou qu'elle sera en tout temps. Veuillez consulter les professionnels qualifiés qui vous conseilleront selon vos besoins, votre profil d'investisseur et votre situation financière. Chaque produit ou service est assujéti à une entente comprenant les modalités qui lui sont applicables.

*Marque de commerce de Visa International Service Association utilisée sous licence. **1.** Des frais mensuels et/ou annuels s'appliquent. Ces frais sont non remboursables. Veuillez vous référer à www.banquelaurentienne.ca. **2.** Les avances de fonds, les chèques Visa, les frais (y compris les frais mensuels, les frais de chèques sans provisions, etc.), les virements de solde, les opérations aux guichets automatiques bancaires et tous les crédits au compte ne sont pas considérés comme des achats admissibles. **3.** Afin de bénéficier de cette protection, chaque détenteur et codétenteur doit se conformer aux conditions de l'entente d'utilisation de la carte Visa Banque Laurentienne, notamment en ce qui a trait aux obligations du client de protéger son NIP. **4.** Émise par l'Industrielle Alliance Pacifique, Compagnie d'Assurances Générales et Canassurance Compagnie d'Assurance. Garanties d'assurance des achats de 90 jours suivant la date d'achat contre le vol ou la détérioration accidentelle d'un article acheté avec votre carte et prolongation de la garantie du fabricant jusqu'à concurrence d'un an. Sous réserve des conditions de chacun des produits. Certaines conditions s'appliquent. Pour plus de détails, veuillez consulter le sommaire du produit d'assurance et l'attestation d'assurance disponibles, selon le cas, en succursale ou en ligne au banquelaurentienne.ca. **5.** Applicable sur un dépôt à terme, CPG, CPGAction et fonds communs de placement (placement minimum de 500 \$ pour les fonds communs de placement). Sous réserve des conditions et des montants minimums d'investissement de chaque produit. Certaines conditions s'appliquent.



LA CARTE SANS FRAIS ANNUELS QUI VOUS DONNE DES RÉCOMPENSES

POUR PLUS D'INFORMATION SUR LE PROGRAMME



1 800 252-1846



banquelaurentienne.ca



zonerecompenses.ca

