

## Visa® eGift Agreement

Please read this Agreement carefully and retain a copy for your records.

The following terms and conditions apply to your use of the Visa eGift card (“eGift”). By accepting and using the eGift, you are agreeing to these terms and conditions and fees outlined below.

### **INFORMATION DISCLOSURE SUMMARY (detailed terms and conditions follow):**

**eGift issuer:** This eGift is issued by Equitable Bank under licence by Visa International.

**eGift information and balance:** For up-to-date eGift terms and conditions, to obtain the expiry date (as explained below) of the eGift, if you have questions regarding the Balance, or to log a complaint, you may call customer service at 1-833-287-8936 or visit [www.mycardwallet.ca](http://www.mycardwallet.ca).

### **eGift restrictions:**

- eGift may only be used in Canada on transactions in Canadian currency. where contactless Visa cards are accepted, including online.
- Funds cannot be added to the eGift.
- The eGift cannot be used for pay-at-the-pump transactions.
- The eGift is not eligible for protection under any Zero Liability policy ([www.visa.ca](http://www.visa.ca)).
- You shall not use your eGift to commit or facilitate illegal activity.
- You cannot use the eGift to access cash and have no right to make cash withdrawals using the eGift.
- You do not have the right to stop the payment of any transaction you conduct with the eGift.
- The eGift may not be cancelled by you unless otherwise directed in this Agreement or by Applicable Law.
- Regular pre-authorized debit (PAD) transactions, where you authorize a company or organization to withdraw funds from the eGift, are not permitted. All PAD transactions will be rejected and Equitable Bank will not be liable for any costs incurred by you as a result.
- The eGift is subject to certain limits, as set out below. Equitable Bank may change these limits in accordance with Applicable Law and will post notice on [www.mycardwallet.ca](http://www.mycardwallet.ca) at least thirty (30) days in advance of the date such change is to come into effect. The change will take effect on the date indicated in the notice. Your continued use of the eGift, after the change to the limits has come into effect, will be taken as your acceptance of that change.

### **Limits**

Maximum eGift Balance	\$500
Maximum Daily Spend at Point-of-Sale	\$500
Maximum Single Spend at Point-of-Sale	\$500

Please also note: The eGift may be deactivated at any time if fraud, related to the eGift or use of the eGift, is suspected.

eGift expiry and access to funds: There is a “Valid Thru” date on the eGift. This is the date after which you may not use that eGift for any purpose. However, your right to use the funds loaded on that eGift does not expire. eGifts may be replaced after the Valid Thru eGift at no cost to eGift you; contact customer service at 1-833-287-8936 to request a replacement eGift.

**Fees\*:** The table below sets out the fees that may be imposed upon the eGift. You acknowledge being advised of the fees and agree to pay all fees charged under this Agreement.

Purchase Fee	\$8.95
--------------	--------

\*Subject to change. See terms and conditions below for details.

**Funds loaded onto the eGift are not insured by the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC).**

**Unauthorized Use of the eGift:** You must take all reasonable steps to protect the eGift information against unauthorized use. If you suspect unauthorized use of the eGift, you should call customer service immediately at 1-(833) 287-8936. All transactions carried out on the eGift before you notify us will be considered to have been made by you.

**Split tender transactions:** If the Balance on the eGift is insufficient to cover the full Transaction Amount, you may request the merchant to conduct a split tender transaction, which is where you use the eGift for partial payment of the Transaction Amount and then pay the remainder of the amount with another form of payment (e.g. credit or debit). Merchants are not required to accept split tender transactions.

**Key eGiftholder Responsibilities under this Agreement:**

- You must activate the eGift as instructed upon receipt of the eGift.
- You must surrender the eGift to us immediately upon request by us.
- You must ensure that there is a sufficient Balance on the eGift to cover the full amount of transactions made with the eGift.
- If your information associated with the eGift changes, you must notify us of the change(s).
- If you become aware that your information, associated with the eGift, is incorrect, you must notify us of the correct information.
- If you find an error in any transaction record, you must communicate the error to the merchant with whom you made the transaction.
- If you wish to dispute a transaction on your eGift, you must notify us in writing of your dispute within sixty (60) days of the transaction date.

**DETAILED TERMS AND CONDITIONS:**

**Definitions:**

'Agreement' means this Visa eGift Agreement between Equitable Bank and the eGiftholder and all documents that are expressly referred to herein, which govern your use of the Visa eGift card.

'Amendment' refers to any change to a term or condition of this Agreement or to the addition of a new term or condition, including increasing or adding new fees.

'Applicable Law' means the Bank Act (Canada), the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (Canada), the Act Respecting the Protection of Personal Information in the Private Sector (Québec), the Consumer Protection Act (Québec), the Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act (PCMLTFA), Canada's Anti-Spam Legislation (CASL), PCI DSS or any other statute, regulation or operating rule of any Governmental Authority or any other regulatory authority that Equitable Bank is subject to, or any bylaw, operating rule or regulation of Visa.

'Balance' means the amount of the funds that are associated with the eGift.

'Canada's Anti-Spam Legislation (CASL)' means An Act to promote the efficiency and adaptability of the Canadian economy by regulating certain activities that discourage reliance on electronic means of carrying out commercial activities, and to amend the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act, the Competition Act, the Personal Information Protection and Electronic Documents Act and the Telecommunications Act (Canada), and its regulations, as may be amended from time to time.

'eGift' refers to the Visa eGift accepted or used by the eGiftholder.

'eGiftholder' means you or any other individual who has received, activated, or used the eGift.

'Governmental Authority' means any federal, provincial, territorial, regional, municipal or local governmental authority, quasi-governmental authority (including the Office of the Superintendent of Financial Institutions), government organization, commission, board, professional agency, tribunal, organization, or any regulatory, administrative or other agency, or any political or other subdivision, department, or branch of any of the foregoing, in each case to the extent it has jurisdiction over Equitable Bank or any person, property, transaction, activity, event or other matter related to this Agreement. The above definition is deemed to include any interim or permanent transferee or successor of a Government Authority's underlying mandate, function or activity.

'PCI DSS' means a multifaceted security standard defined by Payment eGift Industry Security Standards Council and includes requirements for security management, policies, procedures, network architecture, software design and other critical protective measures.

'POS' means any point of sale where the contactless Visa card is accepted for the purchase of goods or services, including online.

'Transaction Amount' is the amount that is debited from the Balance in connection with the eGiftholder's use of the eGift to purchase goods or services, which includes the amount of the Balance to be transferred, the eGift service charges and the taxes imposed to complete the transaction.

'Visa means Visa Incorporated, and its successors and assigns.

'we', 'us', and 'our' mean Equitable Bank, and our successors, subsidiaries, affiliates or assignees.

'Website' means [www.mycardwallet.ca](http://www.mycardwallet.ca).

'you', 'your', and 'yours' each mean the eGiftholder.

**Acceptance:** This Agreement constitutes a binding agreement between you and us with respect to the terms of use of the eGift.

**Electronic Delivery of Agreement:** You have consented to receive this Agreement electronically rather than in paper form. The Agreement is available on the Website. It is your responsibility to maintain a copy of this Agreement. If you do not consent, call us at 1-833-287-8936.

**Visa eGift:** The eGift is a Visa card that can be used everywhere contactless Visa cards are accepted, including online, subject to the terms of this Agreement.

**Ownership and Use of the eGift:** The eGift can be used to pay the full amount of the purchase and applicable taxes, so long as the Balance remaining is sufficient. The eGift is not a credit card, charge card, or debit card and its usage will not enhance or improve your credit rating. No interest dividends or other earnings or returns will be paid on the eGift. Neither the eGift nor the Balance is a deposit account.

You have no right to write cheques on, or demand repayment of, the outstanding Balance, but are strictly limited to the right to use the eGift, in accordance with this Agreement.

When you use the eGift to make a purchase, the amount of the purchase, plus any applicable fees and taxes, will be deducted from the available Balance.

You will be solely and completely responsible for the use and control of the eGift. The eGift is provided to you, the eGiftholder, only. You may not sell or assign the eGift to a third party. If you authorize another person to use the eGift you agree, to the extent permitted by law, that you will be liable for all transactions arising from use of the eGift by such person.

You do not have the right to stop the payment of any transaction you conduct with the eGift. We are not liable to you for declining authorization for any particular transaction, regardless of our reason. We may, in our sole discretion, cancel or suspend any features or services of the eGift at any time, with or without cause, with thirty (30) days' notice to you or as otherwise required by Applicable Law.

Some merchants may pre-authorize the Transaction Amount for the purchase amount plus up to 20% (or more) above the purchase amount to ensure there are sufficient funds associated with the eGift to cover any incidental expenses. In such cases, your transaction will be declined if the Balance will not cover the Transaction Amount plus the additional amount.

A pre-authorization will place a 'hold' on an amount of your available eGift funds until the merchant sends us the final payment amount of your purchase. Once the final payment amount is received, the pre-authorization amount on hold in excess of that final payment amount will be released. The time it takes for a pre-authorization hold to be removed may vary depending on the type of merchant.

A hold is typically removed within ten (10) days for most standard merchants, and within thirty (30) days for hotels, cruise lines and car rental agencies.

During the hold period, you will not have access to the pre-authorized amount.

**Information About Balance:** It is your responsibility to ensure that there is a sufficient Balance on the eGift to cover transactions plus any pre-authorized amounts. To obtain the current Balance amount, or the transaction history, call customer service toll-free at 1-833-287-8936 or visit the Website. The eGift Balance will reflect all transactions that have been posted to our system. You are not allowed to exceed the Balance for any transaction.

If you attempt to use the eGift when there is insufficient Balance available to cover the full Transaction Amount, the transaction in most instances will be declined. However, if due to a systems malfunction or for any reason whatsoever, a transaction occurs despite insufficient Balance on the eGift, creating a negative amount, you agree to reimburse us, upon request, for the amount of the Transaction Amount in excess of the Balance.

**Protection Against Loss, Theft, Unauthorized Use:** If you report loss, theft, or unauthorized use of the eGift information, you will be asked to provide us with the name on the eGift and the eGift number, and to answer an identifying question drawn from your personal information. If someone gains access to the eGift number, expiry date, and eGift verification code, they will be able to use the Balance.

We will refund any remaining Balance after we have processed all transactions completed before we had an opportunity to act on your information. We will have a customer service representative or automated voice response service available seven (7) days a week, twenty-four (24) hours a day that will allow immediate cancellation of the eGift upon your request.

A replacement eGift with any remaining Balance will be issued within ten (10) days after you report unauthorized use of the eGift to ensure that all transactions have been processed properly.

You agree, to the extent permitted by Applicable Law, to cooperate with us in our attempts to recover from unauthorized users and to assist in their prosecution.

**Notification and Changes to Terms:** Subject to the limitations of Applicable Law, we may from time to time amend any term or condition of this Agreement or add a new term or condition, including increasing or adding new fees. As required by Applicable Law, notice of any Amendments will be sent to you at the most recent mailing or email address that we have on record for you. We must, at least thirty (30) days before the Amendment comes into force, send you a written notice drawn up clearly and legibly, setting out the new clause(s) only, or the amended clause(s) and the clause(s) as it (they) read formerly, the date of the coming into force of the Amendment and your rights set forth below.

You may refuse the Amendment and rescind this Agreement without cost, penalty or cancellation indemnity by sending us a notice to that effect no later than thirty (30) days after the Amendment comes into force, if the Amendment entails an increase in your obligations or a reduction in our obligations. If you choose to rescind this Agreement, the Cancellation section of this Agreement will apply. Notification of any Amendment will also be posted on the Website at least sixty (60) days in advance of the effective date of the Amendment, unless otherwise required by Applicable Law. The change will take effect on the date indicated in the notice. You are responsible for (i) informing us of any change in your mailing or email address, by contacting customer service at 1-(833) 287-8936, and (ii) for checking the Website for such notifications. Notice will be deemed to be received by you five (5) days after mailing, or the next business day after electronic mail.

You may notify us by delivering notice to us at the Website. Notice will be deemed to be received on the date of delivery of notice to us, and the next business day after electronic mail.

**Personal Information Consent:** By accepting or using a eGift, you consent to the collection, use, disclosure and retention of your personal information by us and our service providers for purposes relating to your application for a eGift and your use of a eGift (if issued to you) and as otherwise described below. The collection of that information is necessary for the entering into and performance of this Agreement. Therefore, if you do not consent to the collection, use, disclosure, and retention of your personal information, you may not accept or use a eGift. As explained below, you may withdraw your consent at any time by cancelling your eGift and all related services from us. The restrictions and requirements described herein do not apply to information that is aggregated or otherwise de-personalized and does not identify you.

**Safeguarding Your Personal Information:** We protect personal information in our possession or control from loss, theft, alteration and misuse. The safeguards employed by us to protect your personal information depend on the sensitivity, amount, distribution, format and storage of the personal information. Although technologies can make it easier for fraud to occur, we employ around the clock monitoring systems and controls to detect and prevent fraudulent activity. We also build fraud prevention measures into our due diligence processes and regularly update our fraud detection/prevention methods. While we take precautions to protect your personal information from loss, theft, alteration, or misuse, no system or security measure is completely secure. Any transmission of your personal data is at your own risk and we expect that you will use appropriate measures to protect your personal information as well.

**Collecting your Personal Information:** We and our service providers will collect information about you (e.g. your name, address and telephone number) when you accept an eGift and, if an eGift is issued to you, we and our service providers will collect information about you and your use of the eGift and related services, including information about your eGift transactions (e.g., the date, amount and place of each transaction) (all collectively "eGiftholder Information"). We and our service providers will collect your eGiftholder Information directly from you and from other sources, including third party providers of identity verification, demographic and fraud prevention services.

**How We Use, Retain, and Disclose Your Personal Information:** We and our service providers will use, disclose and retain your eGiftholder Information to process the issuance of your eGift (including to verify your identity) and, if a eGift is issued to you, to provide you with services relating to your eGift (including to administer your eGift and to process your eGift transactions), to protect against fraud and for legal compliance purposes, to perform and enforce this Agreement, to protect and enforce our legal rights and for other purposes required or permitted by Applicable Law. We will disclose your eGiftholder Information to our service providers to assist us to provide services to you and to provide related services to us.

We maintain physical, electronic and procedural security measures that comply with Canadian regulations to safeguard eGiftholder Information.

We and our service providers may use and store your eGiftholder Information at facilities in various countries (including Canada and the United States of America). The personal information protection laws of those countries might be different from the laws of the jurisdiction in which you are located, and

might permit courts, government, law enforcement and regulatory agencies and security authorities to access your eGiftholder Information without notice. The laws on data protection in other jurisdictions, to which we may transfer your information, may differ from those in your jurisdiction and any personal information transferred to another jurisdiction will be subject to law enforcement and national security authorities in that jurisdiction. Subject to these laws, we will use reasonable measures to maintain protections of your personal information that are equivalent to those that apply in your jurisdiction. You hereby give your consent to such cross-border transfers (including to the United States) of such personal information to third parties for the purpose set out above.

We will use and rely on your eGiftholder Information to issue and administer your eGift and provide related services. We and our service providers will rely on you to ensure that your eGiftholder Information is accurate, complete and up to date. You will promptly inform us (by contacting Customer Service at the 1-833-287-8936 of any changes to your eGiftholder Information or if you discover any errors in your eGiftholder Information. You may communicate with us through our customer service number with regards to requests to access information related to you that we have obtained. If such information is obtained from providers of identity verification data and demographic information, we will inform you of your right of access and rectification in relation to the file held by the personal

information agent and will indicate to you the manner in which and the place where you may have access to the reports or recommendations and cause them to be rectified, where necessary.

We and our service providers may use your eGiftholder Information (including your telephone and mobile phone numbers and your email addresses) to contact you, including by regular and electronic mail, telephone call (including by pre-recorded or artificial voice messages and automatic telephone dialling systems) and instant messaging, regarding your eGift and related matters, regardless of whether you incur any long distance or usage charges as a result.

We and our service providers may monitor and record their communications and correspondence with you (including emails, online chats and telephone calls) for quality assurance, staff training and legal compliance purposes. With your consent, Equitable Bank and its service providers may share this information for audit related purposes to ensure you are receiving the best possible customer service.

**Other Uses of Your Personal Information:** In addition to the foregoing, if you consent to a third party collecting and using your personal information (including eGiftholder Information) for their own purposes (not as our service provider), including to send marketing and promotional messages to you, then we will not have any control over, and will not be responsible or liable for, the collection, use, disclosure and retention of your personal information by the third party, the marketing or promotional messages that they send to you, or any other wrongful act or omission by the third party.

**Your Right to Access Your Personal Information:** You may obtain access to the eGiftholder Information we hold about you at any time and review its content and accuracy, and have it amended as appropriate; however, access may be restricted as permitted or required by law. To request access to such information, to ask questions about our privacy policies or to withdraw your consent to the collection, use and disclosure of your eGiftholder Information and to cancel your eGift and all related services from us, contact Customer Service (at 1-(833) 287-8936). If you withdraw your consent, we will continue to collect, use, disclose and retain your eGiftholder Information for as long as may be reasonably required to perform services relating to the cancellation of your eGift, to protect against fraud and for legal

compliance purposes, to perform and enforce this Agreement, to protect and enforce our legal rights and for other purposes required or permitted by Applicable Law.

**Equitable Bank's Privacy Policies:** Our general personal information practices are described in our privacy policy, as amended from time to time, available online at <https://www.equitablebank.ca/privacy-agreement>

**Disputes:** If you believe a transaction on your eGift account is incorrect, you must notify us in writing of your dispute within sixty (60) days of the transaction date. Following your notification, a form will need to be completed and emailed to [dispute.support@bhnetwork.com](mailto:dispute.support@bhnetwork.com) within ninety (90) days of the transaction date. You can obtain a dispute form by visiting the Website or by calling 1-833-287-8936 and follow the prompts to dispute a transaction. Please note that this form must be received within ninety (90) days of the date of the disputed transaction, or you will have been deemed to have accepted such transaction.

If you identify an error in any transaction record, you must address such error with the applicable merchant. If there is any dispute in regard to purchases you make using the eGift, you agree to settle such disputes with the merchant from whom the purchase was made. Please ask the merchant for any return policy that may apply to purchases made with the eGift. We are not responsible for any problems you may have with any goods or services that you purchase with your eGift, whether with regard to quality, safety, legality, or any other aspect of your purchase. If you are entitled to a refund for any reason for goods or services obtained with the eGift, you agree to accept credits to the Balance on your eGift in place of cash.

**Complaints:** If you have an inquiry or complaint about any aspect of your eGift, first attempt to resolve it by calling our toll-free customer service number at **1-833-250-6810** (Step 1). If customer service is unable to resolve the inquiry or complaint to your satisfaction, you may escalate your complaint to Cardholder Services by calling 1-833-241-4894 (Step 2). If they are unable to resolve the issue to your satisfaction, you may refer your complaint in writing to Equitable's Dispute Resolution Office, Step 3 of Equitable's Customer Complaint Handling Procedure found at <https://www.eqbank.ca/legal/customer-complaint-handling-procedures>.

In addition, there are external agencies that monitor Canada's financial industry. If you are not satisfied with the recommendation made by the Dispute Resolution Office, you can refer your complaint to the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI), an independent external complaints body, for further review.

If you choose to contact the OBSI, please do so within 180 calendar days from the date you received a response from the Dispute Resolution Office. You may also contact OBSI if it has been more than 56 calendar days from the day you made the complaint to us and you have yet to receive a final response.

You may contact OBSI by letter, telephone, email or through its website at:

Ombudsman for Banking Services and Investments  
20 Queen Street West, Suite 2400  
P.O. Box 8  
Toronto, Ontario M5H 3R3

Telephone: 1-888-451-4519  
Email: ombudsman@obsi.ca  
www.obsi.ca

If you have a concern regarding a potential violation of a consumer protection law, a public commitment, or a voluntary code of conduct, the concern may be communicated at any time to the Financial Consumer Agency of Canada, by letter, telephone, or through its website at:

Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)  
427 Laurier Avenue West, 6th Floor  
Ottawa, ON, K1R 1B9  
Telephone 1-866-461-3222  
www.canada.ca/en/financial-consumer-agency

Equitable Bank has adopted a number of “Voluntary Codes of Conduct and Public Commitments” which are available at <https://www.eqbank.ca/legal/voluntary-codes-of-conduct>

**Cancellation:** We may terminate this Agreement at any time, at which time you will immediately cease using the eGift or as we direct, provided that if you are not in default of your obligations under this Agreement, we will notify you in writing at least sixty (60) days before the date of termination. We will reimburse you any remaining Balance on the eGift less outstanding fees. Despite any termination of this Agreement, you must fulfil all of your obligations under this Agreement.

**No Warranty of Availability or Uninterrupted Use:** FROM TIME TO TIME EGIFT SERVICES MAY BE INOPERATIVE, AND WHEN THIS HAPPENS, YOU MAY BE UNABLE TO USE YOUR EGIFT OR OBTAIN INFORMATION ABOUT THE BALANCE ON YOUR EGIFT. PLEASE NOTIFY US IF YOU HAVE ANY PROBLEMS USING YOUR EGIFT. YOU AGREE THAT WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR ANY INTERRUPTION OF SERVICE.

**Third Party Claims:** In the event we reimburse you for a refund claim you have made, or if we otherwise provide you with a credit or payment with respect to any problem arising out of any transaction made with the eGift, you are automatically deemed to assign and transfer to us any rights and claims (excluding tort claims) that you have, had or may have against any third party for an amount equal to the amount we have paid to you or credited to your eGift. You agree that you will not pursue any claim against or reimbursement from such third party for the amount that we paid or credited to your eGift, and that you will cooperate with us if we decide to pursue the third party for the amount paid or credited to you. If we do not exercise our rights under this section, we do not give up our rights to exercise them in the future.

**Disclaimer of Warranties:** EXCEPT AS EXPRESSLY OTHERWISE PROVIDED IN THIS AGREEMENT AND EXCEPT FOR ANY APPLICABLE WARRANTIES SET OUT IN THE CONSUMER PROTECTION ACT (QUÉBEC), WE MAKE NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OF ANY KIND TO YOU, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING ANY SUBJECT MATTER OF THIS AGREEMENT, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR THOSE ARISING BY STATUTE OR OTHERWISE IN LAW OR FROM A COURSE OF DEALING OR USAGE OF TRADE.

**Limitation of Liability:** EXCEPT IN QUÉBEC, OR AS EXPRESSLY REQUIRED BY THIS AGREEMENT OR APPLICABLE LAW, WE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR PERFORMING OR FAILING TO PERFORM ANY

OBLIGATION UNDER THIS AGREEMENT UNLESS WE HAVE ACTED IN BAD FAITH. WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, WE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR DELAYS OR MISTAKES RESULTING FROM ANY CIRCUMSTANCES BEYOND OUR CONTROL, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ACTS OF GOVERNMENTAL AUTHORITIES, NATIONAL EMERGENCIES, INSURRECTION, WAR, RIOTS, FAILURE OF MERCHANTS TO PERFORM OR PROVIDE SERVICES, FAILURE OF COMMUNICATION SYSTEMS, OR FAILURES OF OR DIFFICULTIES WITH OUR EQUIPMENT OR SYSTEMS. ALSO WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, WE WILL NOT BE LIABLE TO YOU FOR ANY DELAY, FAILURE OR MALFUNCTION ATTRIBUTABLE TO YOUR EQUIPMENT, ANY INTERNET SERVICE, ANY PAYMENT SYSTEM OR ANY CUSTOMER SERVICE FUNCTION. IN THE EVENT THAT WE ARE HELD LIABLE TO YOU, YOU WILL ONLY BE ENTITLED TO RECOVER YOUR ACTUAL AND DIRECT DAMAGES. IN NO EVENT WILL YOU BE ENTITLED TO RECOVER ANY INDIRECT, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY OR SPECIAL DAMAGES (WHETHER IN CONTRACT, TORT, OR OTHERWISE), EVEN IF YOU HAVE ADVISED US OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

**Website and Availability:** Although considerable effort is made to ensure that the Website and other operational and communications channels are available around the clock, we do not warrant these channels to be available and error free at all times. You agree that we will not be responsible for temporary interruptions in service due to maintenance, Website changes, or failures, nor will we be liable for extended interruptions due to failures beyond our control, including but not limited to the failure of interconnecting and operating systems, computer viruses, forces of nature, labour disputes and armed conflicts. We will not bear any liability, whatsoever, for any damage or interruptions caused by any computer viruses that may affect your computer or other equipment. You agree to act responsibly with regard to the Website and its use. You will not violate any laws, interfere or disrupt computer networks, impersonate another person or entity, violate the rights of any third party, stalk, threaten or harass anyone, gain any unauthorized entry, or interfere with the Website's systems and integrity.

**Assignment:** At our sole discretion, we may assign our rights and responsibilities under this Agreement at any time and without notice to you. If we do make such an assignment, then this Agreement will remain binding on you and your respective executors, administrators, successors, representatives and permitted assigns.

**Entire Agreement:** This Agreement sets forth the entire understanding and Agreement between you and us, whether written or oral, with respect to the subject matter hereof and supersedes any prior or contemporaneous understandings or Agreements with respect to such subject matter.

**Language:** You have expressly requested that these Terms and any related documents, including notices, be drawn up in English only. Vous avez expressément demandé que les présentes conditions et tout document connexe, y compris les avis, soient rédigés seulement en anglais.

**Governing Law:** The parties agree that any claim or action brought pursuant to this Agreement will be brought in the exclusive jurisdiction of the courts of Ontario and this Agreement will be construed in accordance with and governed by the laws of the Province of Ontario and the laws of Canada applicable therein.

**FOR RESIDENTS OF QUÉBEC ONLY:** The parties attorn to the jurisdiction of Québec and this Agreement will be construed in accordance with and governed by the laws of the province of Québec and the laws of Canada applicable therein.

**Section Headings:** Section headings in this Agreement are for convenience of reference only, and will not govern the interpretation of any provision of this Agreement.

**Severability:** If any of the terms of this Agreement are invalid, changed by Applicable Law or declared invalid by order of court or regulatory authority, the remaining terms of this Agreement will not be affected, and this Agreement will be interpreted as if the invalid terms had not been included in this Agreement.

**Contact Information:** If you have questions regarding the eGift, or need to report unauthorized use of your eGift, you may call customer service at 1-(833) 287-8936. For queries, other than unauthorized use, write to:

Visa eGift Customer Service

10615 Professional Circle, Suite 102, Reno, NV 89521

Card issued by Equitable Bank pursuant to a license by Visa Int. \*Trademark of Visa Int, used under license by Equitable Bank.

Updated: [Jan 2026]

## CONVENTION RELATIVE À LA CARTE Visa® eCadeau

Veuillez lire attentivement la présente Convention et en conserver une copie pour vos dossiers.

Les modalités suivantes régissent votre utilisation de la carte Visa eCadeau (« eCadeau »). En acceptant et en utilisant L'eCadeau, vous acceptez d'être lié par les présentes modalités, y compris les frais applicables décrits ci-dessous.

### **SOMMAIRE D'INFORMATION (LES MODALITÉS DÉTAILLÉES SUIVENT)**

#### **Émetteur de L'eCadeau :**

La présente eCadeau est émise par la Banque Équitable en vertu d'une licence accordée par Visa International.

#### **Renseignements et solde :**

Pour obtenir les modalités à jour, la date d'expiration (tel qu'expliqué ci-dessous), des renseignements concernant le Solde ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 1-833-791-8882 ou visiter [www.mycardwallet.ca](http://www.mycardwallet.ca).

#### **Restrictions :**

- L'eCadeau ne peut être utilisée qu'au Canada pour des transactions effectuées en dollars canadiens, partout où les cartes Visa sans contact sont acceptées, y compris en ligne.
- Aucun fonds ne peut être ajouté à L'eCadeau.
- L'eCadeau ne peut être utilisée pour des transactions à la pompe.
- L'eCadeau n'est pas admissible à la protection prévue par une politique Zéro responsabilité ([www.visa.ca](http://www.visa.ca)).
- L'eCadeau ne peut être utilisée à des fins illégales.
- L'eCadeau ne permet pas l'accès à des espèces ni les retraits en espèces.
- Vous ne pouvez pas faire opposition au paiement d'une transaction effectuée avec L'eCadeau.
- L'eCadeau ne peut être annulée sauf disposition contraire prévue aux présentes ou exigée par la loi applicable.
- Les paiements préautorisés (PAD) ne sont pas permis.
- L'eCadeau est assujettie aux limites ci-dessous, lesquelles peuvent être modifiées conformément à la loi applicable.

#### **Limites :**

- Solde maximal de L'eCadeau : 500 \$
- Dépense quotidienne maximale au point de vente : 500 \$
- Dépense unique maximale au point de vente : 500 \$

L'eCadeau peut être désactivée à tout moment en cas de soupçon de fraude.

#### **Expiration et accès aux fonds :**

Une date « Valide jusqu'au » figure sur L'eCadeau. Après cette date, L'eCadeau ne peut plus être utilisée; toutefois, votre droit d'utiliser les fonds chargés sur L'eCadeau n'expire pas. Une eCadeau de remplacement peut être émise sans frais en communiquant avec le service à la clientèle.

**Frais :**

Frais d'achat	8,95 \$
---------------	---------

\*sous réserve de modification conformément aux présentes modalités

**Les fonds chargés sur L'eCadeau ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).**

**Utilisation non autorisée de L'eCadeau :** Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables afin de protéger les renseignements relatifs à L'eCadeau contre toute utilisation non autorisée. Si vous soupçonnez une utilisation non autorisée de L'eCadeau, vous devez communiquer immédiatement avec le service à la clientèle au 1-(833) 287-8936. Toutes les transactions effectuées au moyen de L'eCadeau avant que vous ne nous ayez avisés seront réputées avoir été autorisées par vous.

**Transactions à paiements fractionnés (split tender) :** Si le Solde de L'eCadeau est insuffisant pour couvrir la totalité du montant d'une transaction, vous pouvez demander au commerçant d'effectuer une transaction à paiements fractionnés, c'est-à-dire utiliser L'eCadeau pour régler une partie du montant de la transaction et payer le solde restant au moyen d'un autre mode de paiement (par exemple, une carte de crédit ou de débit). Les commerçants ne sont pas tenus d'accepter les transactions à paiements fractionnés.

**Responsabilités principales du titulaire de L'eCadeau en vertu de la présente Convention:**

- Vous devez activer L'eCadeau conformément aux instructions fournies lors de sa réception.
- Vous devez nous remettre L'eCadeau immédiatement sur demande de notre part.
- Vous devez vous assurer que le Solde de L'eCadeau est suffisant pour couvrir l'intégralité du montant des transactions effectuées au moyen de L'eCadeau.
- Si les renseignements associés à votre eCadeau changent, vous devez nous aviser de ces modifications.
- Si vous constatez que les renseignements associés à L'eCadeau sont inexacts, vous devez nous communiquer les renseignements exacts.
- Si vous relevez une erreur dans un relevé ou un enregistrement de transaction, vous devez signaler cette erreur au commerçant auprès duquel la transaction a été effectuée.

- Si vous souhaitez contester une transaction portée à votre eCadeau, vous devez nous transmettre un avis écrit de contestation dans les soixante (60) jours suivant la date de la transaction.

## **MODALITÉS DÉTAILLÉES**

### **Définitions :**

« Convention » désigne la présente Convention relative à la carte Visa eCadeau conclue entre Banque Équitable et le Titulaire de L'eCadeau, ainsi que tous les documents qui y sont expressément mentionnés, lesquels régissent votre utilisation de la carte Visa eCadeau.

« Modification » désigne tout changement apporté à une modalité de la présente Convention ou l'ajout d'une nouvelle modalité, y compris l'augmentation de frais existants ou l'ajout de nouveaux frais.

« Loi applicable » désigne la Loi sur les banques (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec), la Loi sur la protection du consommateur (Québec), la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT), la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), la norme PCI DSS, ainsi que toute autre loi, règlement ou règle d'exploitation émanant d'une Autorité gouvernementale ou de tout autre organisme de réglementation auquel Banque Équitable est assujettie, ou tout règlement administratif, règle d'exploitation ou règlement de Visa.

« Solde » désigne le montant des fonds associés à L'eCadeau.

« Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) » désigne la Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice d'activités commerciales par voie électronique, et modifiant la Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Loi sur la concurrence, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi sur les télécommunications (Canada), ainsi que ses règlements, tels que modifiés de temps à autre.

« eCadeau » désigne la carte Visa eCadeau acceptée ou utilisée par le Titulaire.

« Titulaire de L'eCadeau » désigne vous ou toute autre personne ayant reçu, activé ou utilisé L'eCadeau.

« Autorité gouvernementale » désigne toute autorité gouvernementale fédérale, provinciale, territoriale, régionale, municipale ou locale, toute autorité quasi gouvernementale (y compris le Bureau du surintendant des institutions financières), tout organisme gouvernemental, commission, conseil, ordre professionnel, tribunal, organisation ou tout organisme de réglementation ou d'administration, ou toute subdivision politique ou autre, ministère ou direction de l'un des éléments précités, dans la mesure où elle exerce une compétence à l'égard de Banque Équitable ou de toute personne, bien, transaction, activité, événement ou autre matière visée par la présente

Convention. La présente définition inclut tout cessionnaire ou successeur intérimaire ou permanent du mandat, de la fonction ou de l'activité d'une Autorité gouvernementale.

« PCI DSS » désigne une norme de sécurité multidimensionnelle définie par le Payment Card Industry Security Standards Council et comprenant des exigences relatives à la gestion de la sécurité, aux politiques, aux procédures, à l'architecture des réseaux, à la conception des logiciels et à d'autres mesures de protection essentielles.

« PDV » (point de vente) désigne tout point de vente où la carte Visa sans contact est acceptée pour l'achat de biens ou de services, y compris en ligne.

« Montant de la transaction » désigne le montant débité du Solde relativement à l'utilisation de L'eCadeau par le Titulaire pour l'achat de biens ou de services, y compris le montant du Solde à transférer, les frais de service applicables à L'eCadeau et les taxes exigibles pour compléter la transaction.

« Visa » désigne Visa Incorporated, ainsi que ses successeurs et ayants droit.

« nous », « notre » et « nos » désignent Banque Équitable, ainsi que ses successeurs, filiales, sociétés affiliées ou ayants droit.

**Renseignements relatifs au Solde** : Il vous incombe de vous assurer que le Solde de L'eCadeau est suffisant pour couvrir les transactions ainsi que tout montant faisant l'objet d'une préautorisation. Pour obtenir le Solde courant ou l'historique des transactions, communiquez sans frais avec le service à la clientèle au 1-(833) 287-8936, ou consultez le site Web. Le Solde de L'eCadeau tiendra compte de toutes les transactions portées à notre système. Il vous est interdit d'excéder le Solde disponible pour toute transaction.

Si vous tentez d'utiliser L'eCadeau alors que le Solde est insuffisant pour couvrir l'intégralité du Montant de la transaction, la transaction sera, dans la plupart des cas, refusée. Toutefois, si en raison d'une défaillance du système ou pour quelque motif que ce soit, une transaction est effectuée malgré un Solde insuffisant, créant ainsi un solde négatif, vous acceptez de nous rembourser, sur demande, tout Montant de la transaction excédant le Solde disponible.

**Protection contre la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée** : Si vous signalez la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée des renseignements relatifs à L'eCadeau, il vous sera demandé de fournir le nom figurant sur L'eCadeau ainsi que le numéro de L'eCadeau, et de répondre à une question d'identification fondée sur vos renseignements personnels. Toute personne qui obtient accès au numéro de L'eCadeau, à sa date d'expiration et à son code de vérification pourra utiliser le Solde.

Nous vous rembourserons tout Solde restant après avoir traité toutes les transactions effectuées avant que nous ayons eu la possibilité d'agir à la suite de votre avis. Un représentant du service à la clientèle ou un système automatisé de réponse vocale sera disponible vingt-quatre (24) heures sur

vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept, afin de permettre l'annulation immédiate de L'eCadeau à votre demande.

Une eCadeau de remplacement correspondant à tout Solde restant sera émise dans les dix (10) jours suivant la déclaration d'utilisation non autorisée, afin de garantir que toutes les transactions ont été correctement traitées.

Dans la mesure permise par la Loi applicable, vous acceptez de collaborer avec nous dans nos démarches visant à recouvrer les sommes auprès des utilisateurs non autorisés et à contribuer à leur poursuite.

**Avis et modifications des modalités :** Sous réserve des restrictions prévues par la Loi applicable, nous pouvons, à l'occasion, modifier toute modalité de la présente Convention ou ajouter une nouvelle modalité, y compris augmenter des frais existants ou en ajouter de nouveaux. Conformément à la Loi applicable, tout avis de Modification vous sera transmis à la dernière adresse postale ou électronique figurant à nos dossiers.

Nous devons, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la Modification, vous transmettre un avis écrit rédigé de façon claire et lisible, exposant uniquement la ou les nouvelles clauses, ou la ou les clauses modifiées ainsi que leur version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la Modification et les droits qui vous sont reconnus ci-dessous.

Vous pouvez refuser la Modification et résilier la présente Convention sans frais, pénalité ni indemnité de résiliation en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard trente (30) jours après l'entrée en vigueur de la Modification, si celle-ci entraîne une augmentation de vos obligations ou une diminution des nôtres. Si vous choisissez de résilier la Convention, la section relative à l'Annulation s'appliquera.

Un avis de toute Modification sera également affiché sur le site Web au moins soixante (60) jours avant la date d'entrée en vigueur de la Modification, sauf disposition contraire de la Loi applicable. La Modification prendra effet à la date indiquée dans l'avis.

Il vous incombe (i) de nous informer de tout changement à votre adresse postale ou électronique en communiquant avec le service à la clientèle au 1(833) 287-8936, et (ii) de consulter le site Web afin de prendre connaissance de tels avis. L'avis sera réputé reçu cinq (5) jours après son envoi par la poste ou le jour ouvrable suivant son envoi par courrier électronique.

Notification : Vous pouvez nous notifier en transmettant un avis via le site Web. L'avis sera réputé reçu à la date de sa remise ou, en cas d'envoi par courrier électronique, le jour ouvrable suivant.

**Consentement relatif aux renseignements personnels :** En acceptant ou en utilisant une eCadeau, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de vos renseignements personnels par nous et nos fournisseurs de services aux fins liées à votre demande de eCadeau et à votre utilisation de L'eCadeau (si elle vous est délivrée), ainsi que pour les autres finalités décrites ci-dessous. La collecte de ces renseignements est nécessaire pour la conclusion et

l'exécution de la présente Convention. Par conséquent, si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de vos renseignements personnels, vous ne pouvez pas accepter ou utiliser une eCadeau. Comme expliqué ci-dessous, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en annulant votre eCadeau et tous les services associés auprès de nous. Les restrictions et exigences décrites ici ne s'appliquent pas aux renseignements agrégés ou autrement anonymisés qui ne permettent pas de vous identifier.

**Protection de vos renseignements personnels :** Nous protégeons les renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle contre la perte, le vol, l'altération et l'utilisation abusive. Les mesures de protection que nous employons dépendent de la sensibilité, de la quantité, de la répartition, du format et du stockage des renseignements personnels. Bien que certaines technologies puissent faciliter la fraude, nous utilisons des systèmes de surveillance et des contrôles 24 heures sur 24 pour détecter et prévenir les activités frauduleuses. Nous intégrons également des mesures de prévention de la fraude dans nos processus de diligence raisonnable et mettons régulièrement à jour nos méthodes de détection et de prévention de la fraude. Bien que nous prenions des précautions pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol, l'altération ou l'utilisation abusive, aucun système ou dispositif de sécurité n'est totalement infaillible. Toute transmission de vos données personnelles se fait à vos propres risques et nous attendons de vous que vous preniez également des mesures appropriées pour protéger vos renseignements personnels.

**Collecte de vos renseignements personnels :** Nous et nos fournisseurs de services recueillerons des informations vous concernant (par ex. votre nom, adresse et numéro de téléphone) lorsque vous acceptez une eCadeau et, si une eCadeau vous est délivrée, nous et nos fournisseurs de services recueillerons des informations sur vous et votre utilisation de L'eCadeau et des services associés, y compris les informations sur vos transactions effectuées avec L'eCadeau (par ex. date, montant et lieu de chaque transaction) (collectivement, les « Renseignements du titulaire de L'eCadeau »). Nous et nos fournisseurs de services recueillerons vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau directement auprès de vous et auprès d'autres sources, y compris des fournisseurs tiers de services de vérification d'identité, de données démographiques et de prévention de la fraude.

**Utilisation, conservation et divulgation de vos renseignements personnels :** Nous et nos fournisseurs de services utiliserons, divulguerons et conserverons vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau pour traiter l'émission de votre eCadeau (y compris pour vérifier votre identité) et, si une eCadeau vous est délivrée, pour vous fournir des services relatifs à votre eCadeau (y compris pour administrer votre eCadeau et traiter vos transactions), pour prévenir la fraude et aux fins de conformité légale, pour exécuter et faire respecter la présente Convention, pour protéger et faire valoir nos droits légaux et pour d'autres fins requises ou permises par la Loi applicable. Nous divulguerons vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau à nos fournisseurs de services afin de nous aider à vous fournir des services et à fournir des services connexes pour notre compte.

Nous maintenons des mesures de sécurité physiques, électroniques et procédurales conformes à la réglementation canadienne afin de protéger les Renseignements du titulaire de L'eCadeau.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons utiliser et stocker vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau dans des installations situées dans divers pays (y compris le Canada et les États-Unis d'Amérique). Les lois sur la protection des renseignements personnels dans ces pays peuvent différer des lois de la juridiction dans laquelle vous vous trouvez et peuvent permettre aux tribunaux, gouvernements, autorités policières et agences de réglementation ainsi qu'aux autorités de sécurité d'accéder à vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau sans préavis. Les lois sur la protection des données dans d'autres juridictions, vers lesquelles nous pourrions transférer vos informations, peuvent différer de celles en vigueur dans votre juridiction, et toute information personnelle transférée vers une autre juridiction sera soumise aux autorités judiciaires et de sécurité nationale de cette juridiction. Sous réserve de ces lois, nous prendrons des mesures raisonnables pour maintenir une protection de vos renseignements personnels équivalente à celle applicable dans votre juridiction. Vous consentez par les présentes à ces transferts transfrontaliers (y compris vers les États-Unis) de vos renseignements personnels à des tiers aux fins décrites ci-dessus.

Nous utiliserons et nous fonderons sur vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau pour émettre et administrer votre eCadeau et fournir les services connexes. Nous et nos fournisseurs de services compterons sur vous pour garantir que vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau sont exacts, complets et à jour. Vous nous informerez rapidement (en contactant le Service à la clientèle au 1-1-(833) 287-8936. de tout changement concernant vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau ou si vous découvrez des erreurs dans vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau. Vous pouvez communiquer avec nous via notre numéro de service à la clientèle pour demander l'accès aux informations vous concernant que nous avons obtenues. Si ces informations sont obtenues auprès de fournisseurs de services de vérification d'identité et de données démographiques, nous vous informerons de votre droit d'accès et de rectification en ce qui concerne le dossier détenu par l'agent des renseignements personnels et vous indiquerons la manière et le lieu où vous pouvez accéder aux rapports ou recommandations et faire procéder à leur rectification, le cas échéant.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons utiliser vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau (y compris vos numéros de téléphone fixe et mobile et vos adresses courriel) pour vous contacter, y compris par courrier postal ou électronique, appel téléphonique (y compris par messages vocaux préenregistrés ou artificiels et systèmes d'appel automatique) et messagerie instantanée, concernant votre eCadeau et les questions connexes, que vous encouriez ou non des frais d'interurbain ou d'utilisation.

Nous et nos fournisseurs de services pouvons surveiller et enregistrer nos communications et correspondances avec vous (y compris les courriels, les discussions en ligne et les appels téléphoniques) à des fins d'assurance qualité, de formation du personnel et de conformité légale. Avec votre consentement, la Banque Équitable et ses fournisseurs de services peuvent partager ces informations à des fins d'audit afin de s'assurer que vous recevez le meilleur service à la clientèle possible.

**Autres utilisations de vos renseignements personnels :** En plus de ce qui précède, si vous consentez à ce qu'un tiers collecte et utilise vos renseignements personnels (y compris les Renseignements du titulaire de L'eCadeau) à ses propres fins (et non en tant que fournisseur de

services pour nous), y compris pour vous envoyer des messages marketing et promotionnels, nous n'aurons aucun contrôle sur cette collecte et utilisation, et ne serons pas responsables ou engagés à l'égard de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation de vos renseignements personnels par le tiers, des messages marketing ou promotionnels qu'il vous envoie, ni de tout autre acte ou omission fautif de la part de ce tiers.

**Votre droit d'accès à vos renseignements personnels :** Vous pouvez accéder à tout moment aux Renseignements du titulaire de L'eCadeau que nous détenons à votre sujet, en examiner le contenu et l'exactitude, et les faire modifier si nécessaire ; toutefois, l'accès peut être restreint dans la mesure permise ou exigée par la loi. Pour demander l'accès à ces informations, poser des questions sur nos politiques de confidentialité ou retirer votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau et pour annuler votre eCadeau et tous les services connexes, contactez le Service à la clientèle au 1-833-791-8882. Si vous retirez votre consentement, nous continuerons à collecter, utiliser, divulguer et conserver vos Renseignements du titulaire de L'eCadeau aussi longtemps que cela sera raisonnablement nécessaire pour exécuter les services liés à l'annulation de votre eCadeau, pour prévenir la fraude et pour des fins de conformité légale, pour exécuter et faire respecter le présent Contrat, pour protéger et faire respecter nos droits légaux et pour d'autres fins exigées ou permises par la Loi applicable.

**Politiques de confidentialité de la Banque Équitable :** Nos pratiques générales en matière de renseignements personnels sont décrites dans notre politique de confidentialité, modifiée de temps à autre, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.equitablebank.ca/privacy-agreement>

**Litiges :** Si vous croyez qu'une transaction sur votre compte eCadeau est incorrecte, vous devez nous notifier votre contestation par écrit dans les soixante (60) jours suivant la date de la transaction. Après votre notification, un formulaire devra être rempli et envoyé par courriel à [dispute.support@bhnetwork.com](mailto:dispute.support@bhnetwork.com) dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la transaction. Vous pouvez obtenir un formulaire de contestation en visitant le Site Web ou en appelant le 1-833-791-8882 et en suivant les instructions pour contester une transaction. Veuillez noter que ce formulaire doit être reçu dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la transaction contestée, sinon vous serez réputé avoir accepté la transaction.

Si vous identifiez une erreur dans un relevé de transaction, vous devez en informer le commerçant concerné. En cas de litige concernant des achats effectués avec l'eCadeau, vous acceptez de régler ces litiges directement avec le commerçant auprès duquel l'achat a été effectué. Veuillez demander au commerçant toute politique de retour applicable aux achats effectués avec l'eCadeau. Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer avec des biens ou services achetés avec votre eCadeau, qu'il s'agisse de la qualité, de la sécurité, de la légalité ou de tout autre aspect de votre achat. Si vous avez droit à un remboursement pour quelque raison que ce soit pour des biens ou services obtenus avec l'eCadeau, vous acceptez que le remboursement se fasse sous forme de crédit sur le solde de votre eCadeau plutôt qu'en espèces.

**Plaintes :** Si vous avez une question ou une plainte concernant un aspect de votre eCadeau, tentez d'abord de la résoudre en appelant notre numéro de service à la clientèle sans frais au **1-833-250-6810** (Étape 1). Si le service à la clientèle ne parvient pas à résoudre votre question ou plainte de manière satisfaisante, vous pouvez escalader votre plainte aux Services aux titulaires de cartes en appelant le 1-833-241-4894 (Étape 2). Si le problème n'est toujours pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte par écrit au Bureau de résolution des différends de la Banque Équitable, Étape 3 de la Procédure de traitement des plaintes des clients de la Banque Équitable, disponible à <https://www.eqbank.ca/legal/customer-complaint-handling-procedures>

.De plus, il existe des organismes externes qui supervisent l'industrie financière canadienne. Si vous n'êtes pas satisfait de la recommandation du Bureau de résolution des différends, vous pouvez soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un organisme indépendant externe de traitement des plaintes, pour un examen supplémentaire.

Si vous choisissez de contacter l'OSBI, veuillez le faire dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle vous avez reçu une réponse du Bureau de résolution des différends. Vous pouvez également contacter l'OSBI si plus de 56 jours civils se sont écoulés depuis le jour où vous nous avez adressé votre plainte et que vous n'avez pas encore reçu de réponse finale.

Vous pouvez contacter l'OSBI par courrier, téléphone, courriel ou via son site web :

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

20 Queen Street West, Suite 2400  
Boîte postale 8  
Toronto, Ontario M5H 3R3  
Téléphone : 1-888-451-4519  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

Si vous avez une préoccupation concernant une violation potentielle de la loi sur la protection du consommateur, un engagement public ou un code de conduite volontaire, vous pouvez communiquer cette préoccupation à tout moment à l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**, par courrier, téléphone ou via son site web :

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage  
Ottawa, ON K1R 1B9  
Téléphone : 1-866-461-3222  
Site web : [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matieres-financieres](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matieres-financieres)

La Banque Équitable a adopté un certain nombre de « **codes de conduite volontaires et engagements publics** », disponibles à l'adresse : <https://www.eqbank.ca/legal/voluntary-codes-of-conduct>

**Annulation :** Nous pouvons résilier le présent Contrat à tout moment, auquel cas vous cesserez immédiatement d'utiliser l'eCadeau ou agirez selon nos instructions, à condition que si vous n'êtes pas en défaut de vos obligations en vertu de ce Contrat, nous vous avisons par écrit au moins soixante (60) jours avant la date de résiliation. Nous vous rembourserons tout solde restant sur l'eCadeau moins les frais en cours. Malgré toute résiliation de ce Contrat, vous devez remplir toutes vos obligations prévues par ce Contrat.

**Absence de garantie de disponibilité ou d'utilisation ininterrompue :** Les services eCadeau peuvent être inopérants de temps à autre. Dans ce cas, vous pourriez être dans l'incapacité d'utiliser votre eCadeau ou d'obtenir des informations sur le solde de votre eCadeau. Veuillez nous informer de tout problème rencontré lors de l'utilisation de votre eCadeau. Vous convenez que nous ne sommes pas responsables des interruptions de service.

**Réclamations de tiers :** Dans le cas où nous vous rembourserions pour une demande de remboursement que vous avez faite, ou si nous vous fournissons autrement un crédit ou paiement concernant tout problème résultant d'une transaction effectuée avec l'eCadeau, vous êtes automatiquement réputé céder et transférer à notre bénéfice tout droit et réclamation (à l'exception des réclamations délictuelles) que vous avez, avez eu ou pourriez avoir contre un tiers, pour un montant égal au montant que nous vous avons payé ou crédité sur votre eCadeau. Vous acceptez de ne pas poursuivre de réclamation contre ce tiers pour le montant que nous avons payé ou crédité, et de coopérer avec nous si nous décidons de poursuivre ce tiers pour le montant payé ou crédité. Si nous n'exerçons pas nos droits en vertu de cette section, cela ne constitue pas une renonciation à nos droits de les exercer ultérieurement.

**Exclusion de garanties :** SAUF DISPOSITION EXPRESSE CONTRAIRE DANS LE PRÉSENT CONTRAT ET SAUF POUR TOUTE GARANTIE APPLICABLE ÉNONCÉE DANS LA **Loi sur la protection du consommateur (Québec)**, NOUS NE FAISONS AUCUNE REPRÉSENTATION NI GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, CONCERNANT TOUT OBJET DU PRÉSENT CONTRAT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU CELLES DÉCOULANT DE LA LOI, DE LA PRATIQUE OU DE L'HABITUDE COMMERCIALE.

**Limitation de responsabilité :** SAUF AU QUÉBEC, OU S'IL EST EXPRESSÉMENT EXIGÉ PAR CE CONTRAT OU PAR LA LOI APPLICABLE, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE L'EXÉCUTION OU DU MANQUEMENT À TOUTE OBLIGATION EN VERTU DE CE CONTRAT, SAUF SI NOUS AVONS AGI DE MAUVAISE FOI. SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES DES RETARDS OU ERREURS DUS À DES CIRCONSTANCES INDEPENDANTES DE NOTRE VOLONTÉ, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES ACTES DES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES, URGENCES NATIONALES, INSURRECTION, GUERRE, ÉMEUTES, DÉFAILLANCE DES COMMERÇANTS, DÉFAILLANCE DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION OU PROBLÈMES AVEC NOS ÉQUIPEMENTS OU SYSTÈMES. EN CAS DE RESPONSABILITÉ, VOUS NE POURREZ RÉCLAMER QUE VOS DOMMAGES RÉELS ET DIRECTS. VOUS NE POURREZ JAMAIS RÉCLAMER DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES OU SPÉCIAUX.

**Site Web et disponibilité :** Bien que des efforts considérables soient faits pour assurer la disponibilité 24/7 du Site Web et des autres canaux opérationnels et de communication, nous ne garantissons pas leur disponibilité ou absence d'erreurs en permanence. Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables des interruptions temporaires pour maintenance, changements du Site Web ou défaillances, ni des interruptions prolongées dues à des causes indépendantes de notre volonté (pannes de systèmes interconnectés, virus informatiques, catastrophes naturelles, conflits de travail, conflits armés). Nous ne serons pas responsables des dommages causés par des virus informatiques affectant votre ordinateur ou autre équipement. Vous devez utiliser le Site Web de manière responsable et respecter les lois, ne pas interférer avec les réseaux informatiques, usurper l'identité de quelqu'un, violer les droits de tiers, harceler, menacer ou accéder sans autorisation aux systèmes du Site Web.

**Cession :** À notre seule discrétion, nous pouvons céder nos droits et responsabilités en vertu de ce Contrat à tout moment et sans préavis. Si nous effectuons cette cession, ce Contrat reste contraignant pour vous et vos héritiers, successeurs et ayants droit autorisés.

**Intégralité de l'accord :** Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre vous et nous, écrit ou oral, concernant son objet, et remplace tout accord ou entente antérieur ou contemporain.

**Langue :** Vous avez expressément demandé que les présentes conditions et tout document connexe, y compris les avis, soient rédigés seulement en anglais.

**Loi applicable :** Les parties conviennent que toute réclamation ou action en vertu de ce Contrat sera portée devant les tribunaux de la province de l'Ontario et que ce Contrat sera interprété conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois du Canada applicables.

**POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT :** Les parties se soumettent à la juridiction du Québec et ce Contrat sera interprété conformément aux lois de la province de Québec et aux lois du Canada applicables.

**Titres des sections :** Les titres de section sont fournis à titre indicatif seulement et n'influencent pas l'interprétation des dispositions.

**Divisibilité :** Si une disposition du présent Contrat est invalide, modifiée par la Loi applicable ou déclarée invalide par un tribunal ou une autorité réglementaire, les autres dispositions restent en vigueur.

**Coordonnées :** Pour toute question concernant l'eCadeau ou pour signaler une utilisation non autorisée, vous pouvez appeler le service à la clientèle au 1-(833) 287-8936. Pour toute autre demande, écrivez à :

**Service à la clientèle Visa eCadeau**

10615 Professional Circle, Suite 102

Reno, NV 89521

Carte émise par la Banque Équitable conformément à une licence de Visa Int. \*Marque de commerce de Visa Int, utilisée sous licence par la Banque Équitable.

Mise à jour : [Janvier 2026]