

## 1 INTRODUCTION

- a) This Agreement applies to your Card. Signing, using, loading a balance on or activating a Card means that you have received, understood and agreed to this Agreement. Your Card is a prepaid, stored value card that is limited in use to the balance prepaid on the Card. When you make a Transaction or are charged a fee, the value of the Transaction or fee will be deducted from your Card balance.
- b) Your Card, your Card balance or any other record relating to the Card:
- is not a deposit with us or connected in any way with a bank account with us.
  - does not earn interest.
  - cannot be directly converted to cash.
  - is not insured by the Canada Deposit Insurance Corporation.
- c) The Terms and Conditions form part of this Agreement.

## 2 YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

- a) **Authorized Transactions.** You may you're your Card to make Transactions, as long as we permit you to do so and you comply with this Agreement. The Terms and Conditions set out the types of Transactions permitted for your Card. Transactions are authorized if you indicate acceptance of the Transaction through any means acceptable to CIBC.
- b) **PIN Confidentiality.** If your Card type has a PIN, you will keep your PIN(s) absolutely confidential and never disclose your PIN to anyone. If you are sent a PIN on a document, you will immediately destroy the document. You will memorize your PIN rather than keep any written record of it. If your Card type lets you choose a PIN, you agree that you will not use all or any part of any number that can be easily obtained or guessed, such as:
- your or a relative's name, birth date or telephone number; and
  - a number on any of your debit cards, accounts, credit cards or ID cards that you keep with or near your Card.
- c) **Safeguarding your Card.** You will keep your Card safe. This means that at a minimum you will:
- immediately sign your Card when you receive it.
  - always keep your Card in your possession.
  - take reasonable steps to protect your Card from loss, theft or misuse.
  - not allow any other person to use your Card.
  - immediately notify us of unauthorized Transactions, if your Card or Card Details are lost or stolen or you suspect someone else knows your PIN.
- d) **Reviewing Transactions.** You must check your balance and Transactions regularly. If you disagree with a Transaction or fee for any reason, you must tell us within thirty days of it being posted. If you do not, we may regard the Transaction or fee as final.
- e) **Return of Cards.** You must return or destroy your Card if we ask you to.
- f) **Prohibited Use of Card.** Your Card can only be used by you and not by or for the benefit of a third party. We may block transactions that we can identify as internet gambling or other cash-like transactions. In addition, you must not use your Card:
- for any fraudulent or illegal purpose, including the purchase of any goods or services prohibited by applicable local law.
  - after the Card's expiry date.

## 3 YOUR LIABILITY

- a) You are responsible for all Transactions and any resulting interest, fees and losses incurred that:
- you authorize (including if you make an entry error).
  - result from fraudulent or worthless loads to your Card.
  - occur after you fail to comply with the "PIN Confidentiality" obligations in paragraph 2(b) above that arose before we receive written or verbal notice from you that the Card was lost or stolen (including Transactions which occur using a PIN after a Card is lost or stolen).
  - occur after you allow another person to use the Card, even if the person was a minor or did not comply with any limitations you placed on his or her use.
- b) If your Card is registered, you are not liable if your Card is lost or stolen and unauthorized Transactions are made without a PIN and without your authorization. A Transaction will be considered unauthorized only if: the Card has been used by a person other than you and without actual or implied consent; you receive no benefit from the Transaction; and you have fulfilled your obligations under this Agreement. If your Card is not registered, you will be liable for all losses resulting from its unauthorized use.
- c) You must co-operate fully in any investigation with respect to any loss. If we later determine that you authorized a Transaction, we may reverse any credit provided to you and you will be liable for the Transaction and any interest, fees or losses. We may take whatever steps we consider necessary to recover your lost or stolen Card.
- d) Your Card can only be used if the balance on your Card is sufficient to cover your Transaction and any fees. Otherwise, the Transaction will in most cases be declined. However, if due to a systems malfunction or for any other reason a Transaction occurs despite there being an insufficient balance on your Card, you will owe us the amount above the Card balance and any fees and you agree to reimburse us for that amount within 30 days.

## 4 FOREIGN CURRENCY TRANSACTIONS

- a) For Canadian Dollar Cards: We will convert Transactions or credits for returns in a foreign currency to Canadian dollars at the rate of exchange charged to CIBC plus the foreign conversion fee set out in the Terms and Conditions.
- b) For Foreign Currency Cards: We will convert Transactions or credits for returns in a currency other than the currency of the Card to the currency of the Card at the rate of exchange charged to CIBC plus the foreign conversion fee set out in the Terms and Conditions.

## CIBC PREPAID CARD AGREEMENT

## 1 INTRODUCTION

- a) La présente Entente s'applique à votre Carte. Le fait de signer, d'utiliser, de charger un solde ou d'activer une Carte signifie que vous avez reçu, compris et accepté la présente Entente. Votre Carte est une carte prépayée, à valeur stockée, dont l'utilisation est limitée au solde prépayé de la Carte. Lorsque vous effectuez une Opération ou qu'on vous facture des frais, la valeur de l'Opération ou les frais sont déduits du solde de la Carte.
- b) Votre Carte, le solde de votre Carte ou tout autre dossier lié à la Carte :
- n'est pas un dépôt que vous nous auriez confié et n'est lié d'aucune façon à un compte bancaire de notre institution;
  - ne rapporte aucun intérêt;
  - ne peut être converti directement en espèces;
  - n'est pas assuré par la Société d'assurance-dépôts du Canada.
- c) Les Modalités font partie intégrante de la présente Entente.

## 2 VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

- a) Opérations autorisées. Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des Opérations, pourvu que nous vous permettions de le faire et que vous respectiez la présente Entente. Les types d'Opérations permis avec votre Carte sont précisés dans les Modalités. Les Opérations sont autorisées si vous indiquez que vous acceptez l'Opération par tout moyen jugé acceptable par la Banque CIBC.
- b) Confidentialité du NIP. Si votre type de Carte a un NIP, vous vous engagez à préserver le caractère strictement confidentiel de votre ou de vos NIP et à ne jamais le ou les révéler à quiconque. Si vous recevez un NIP inscrit sur un document, vous détruisez ce dernier sans tarder. Vous mémoriserez votre NIP plutôt que de le noter quelque part. Si votre type de Carte vous permet de choisir un NIP, vous acceptez de ne pas utiliser l'intégralité ou une partie de tout numéro ou renseignement susceptible d'être facilement obtenu ou deviné, tels que ceux-ci :
- votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, ou ceux d'un proche;
  - un numéro figurant sur l'un de vos comptes ou sur l'une de vos cartes de débit, cartes de crédit ou cartes d'identité que vous conservez avec votre Carte ou près de celle-ci.
- c) Protection de votre Carte. Vous devez protéger votre Carte. Cela signifie que vous ferez au moins ceci :
- vous signerez votre Carte sur-le-champ quand vous la recevrez;
  - vous garderez constamment votre Carte en votre possession;
  - vous prendrez les mesures raisonnables pour protéger votre Carte contre la perte, le vol ou l'utilisation illicite;
  - vous ne permettrez à quiconque d'utiliser votre Carte;
  - vous nous informerez sur-le-champ si des Opérations non autorisées sont effectuées, si votre Carte ou les Renseignements relatifs à votre carte sont perdus ou volés ou si vous soupçonnez qu'une autre personne a pris connaissance de votre NIP.
- d) Consultation des Opérations. Vous devez vérifier votre solde et vos Opérations périodiquement. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas d'accord avec une Opération ou des frais, vous devez nous en informer dans les 30 jours après qu'ils ont été portés à votre Carte. Autrement, nous pourrions considérer que l'Opération ou les frais sont définitifs.
- e) Retour des Cartes. Vous devez retourner ou détruire votre Carte si nous vous demandons de le faire.
- f) Utilisation interdite de la Carte. Vous seul pouvez utiliser votre Carte. Elle ne peut être utilisée par un tiers ni dans l'intérêt d'un tiers. Nous pouvons bloquer les opérations que nous considérons comme liées à des jeux de hasard sur Internet ou les autres opérations assimilées à des opérations en espèces. De plus, vous ne devez pas utiliser votre Carte :
- dans un but frauduleux ou illégal, y compris l'achat de biens ou de services interdits par les lois locales applicables;
  - après la date d'expiration de la Carte.

## 3 VOTRE RESPONSABILITÉ

- a) Vous êtes responsable de toutes les Opérations, ainsi que des intérêts qui en découlent, des frais et des pertes connexes :
- que vous autorisez (y compris si vous commettez une erreur d'entrée);
  - qui résultent de chargements frauduleux ou sans valeur de votre Carte;
  - qui sont effectuées à la suite d'un manquement à vous conformer aux obligations stipulées à l'alinéa 2b), « Confidentialité du NIP », ci-dessus et avant que nous recevions de votre part un avis écrit ou verbal selon lequel la Carte a été perdue ou volée (y compris les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
  - qui sont effectuées après que vous avez permis à une autre personne d'utiliser la Carte, et ce, même si cette personne était d'âge mineur ou n'a pas respecté les limites que vous lui aviez imposées quant à son utilisation.
- b) Si votre Carte est enregistrée, vous n'assumez aucune responsabilité si celle-ci est perdue ou volée et que des Opérations non autorisées sont effectuées sans NIP et sans votre autorisation. Une Opération sera considérée comme non autorisée uniquement si : la Carte a été utilisée par une autre personne que vous, et ce, sans consentement réel ou implicite; vous ne bénéficiez aucunement de l'Opération; vous avez rempli vos obligations en vertu de la présente Entente. Si votre Carte n'est pas enregistrée, vous assumerez la totalité des pertes découlant de son utilisation non autorisée.
- c) Vous devez collaborer pleinement à toute enquête liée à des pertes. Si nous déterminons subséquemment que vous avez autorisé une Opération, nous pouvons annuler tout crédit qui vous a été accordé et vous serez tenu responsable de l'Opération et de la totalité des intérêts, des frais et des pertes. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer votre Carte perdue ou volée.
- d) Votre Carte ne peut être utilisée que si le solde est suffisant pour couvrir l'Opération et les frais éventuels. Autrement, l'Opération sera refusée dans la plupart des cas. Toutefois, si, en raison d'une défaillance de système ou pour toute autre raison, une Opération est effectuée alors que le solde de votre Carte est insuffisant, nous nous devrez le montant qui dépasse le solde de la Carte ainsi que les frais éventuels, et vous acceptez de nous rembourser ce montant dans les 30 jours.

## 4 OPÉRATIONS EN DEVISES

- a) Pour les Cartes en dollars canadiens : Nous convertirons en dollars canadiens les Opérations ou les crédits pour remboursement effectués dans une monnaie étrangère au taux de change que la Banque CIBC sera tenue de payer, et nous imposerons les frais d'opérations de change précisés dans les Modalités.

- c) Currency conversion may not happen on the day of the Transaction. For credit Transactions made in respect of a prior related purchase, the converted amount credited to your balance may be less than the converted amount that was originally debited due to exchange rate fluctuations.
- d) If you are outside Canada and choose at an ATM or merchant terminal to pay for a Transaction in Canadian dollars at a specified exchange rate when prompted, that Transaction will be processed by CIBC following the instructions received and the currency conversion rate may be different than set out above.

## 5 FEES

You agree to pay the fees which apply to your Card. We will treat fees imposed by other financial institutions or service providers for Transactions you conduct through their ATMs or terminals as Transactions that you have authorized. Fees are not refundable.

## 6 MERCHANT REFUNDS AND DISPUTES WITH MERCHANTS

- a) If you authorized a Transaction, you must settle any dispute or claims directly with the merchant. However, if you have been unsuccessful in first resolving the dispute with the merchant, you may contact us through any of the methods we offer to discuss the Transaction. We will not be able to assist you if your Card was not registered. If you are entitled to a refund for any reason, you agree to accept the refund policy of the specific merchant with whom the original purchase was made.
- b) We will not be liable if a merchant or other service provider does not give you a credit, imposes any additional charges, charges a different price for purchases with your Card versus other payment types, will not accept your Card or takes any other action.
- c) Debits and credits for Transactions(s) may not be processed on or effective the same day as the purchase or return/adjustment.

## 7 CANCELLING OR SUSPENDING YOUR CARD

If you do not comply with this Agreement or we determine you are using your Card for a fraudulent purpose, we may suspend or cancel your ability to use your Card. We may also take any steps permitted by law to enforce our rights under this Agreement without prior notice to you and you will pay all legal fees and expenses incurred.

## 8 CHANGES

- a) We may propose to change any of the terms of this Agreement, either permanently or temporarily, (including any fee(s) or amounts required to be paid by you, Card features and/or any other items mentioned in the Terms and Conditions) or replace this Agreement with another agreement, at any time. We will give you written notice of a proposed change and any other information required by law, at least 30 days before the change stated to come into effect in the notice. We may provide that notice electronically, or by posting a notice in CIBC branches, or by posting a notice on the website listed on the back of your Card or by mail. If by mail, then we will use the most recent mailing address you provided to us. You may refuse the change by terminating this Agreement and closing your Card without cost, penalty or cancellation indemnity by notifying us within 30 days of the effective date of the change.
- b) You will promptly advise us of any changes to your personal information.

## 9 TERMINATION OF THIS AGREEMENT

We may terminate or suspend this Agreement or your Card at any time without notifying you in advance if we suspect your Card is being used fraudulently or for any other reason. If this Agreement or use of your Card is terminated or suspended, you will continue to be liable for your obligations under this Agreement.

## 10 MISCELLANEOUS

- a) CIBC's Liability. If you cannot use your Card for any reason we are not liable whether the reason was within our control or not. You understand and agree that, except as otherwise provided in this Agreement, and in addition to those limitations on CIBC's liability set out elsewhere in this Agreement, we are liable to you only for direct damages resulting from our gross negligence, fraud or willful misconduct arising directly from our performance of our obligations under this Agreement; we will not be liable to you for any other direct damages. In addition, we will not under any circumstances be liable to you for any other damages, including, without limitation, indirect, incidental, special, punitive or consequential losses or damages, loss of profits, loss of revenue, loss of business opportunities, or any other foreseeable or unforeseeable loss resulting directly or indirectly out of this Agreement or the services provided to you, even if we were advised of the possibility of damages or were negligent. These limitations apply to any act or omission of CIBC, its affiliates, agents or suppliers, whether or not the act or omission would otherwise give rise to a cause of action in contract, tort, statute or any other doctrine of law. Gross negligence in this paragraph means conduct (whether through action or inaction, or through words or silence) which is (i) a marked and flagrant departure from the conduct ordinarily expected of a reasonable and prudent person in the position of CIBC, or (ii) so wanton and reckless as to constitute an utter disregard for harmful, foreseeable and avoidable consequences.
- b) Errors. We may unilaterally correct any errors without notice to you.
- c) Governing Law. This Agreement will be governed by and interpreted in accordance with Canadian law and the laws of the province or territory in which the Card is issued. You agree to submit to and be bound by these laws and the courts of that province or territory in the event of any disputes arising in connection with your Card or this Agreement.
- d) Interpretation. When used in this Agreement, the term "including" means "including, but not limited to." The headings in this Agreement are for convenience only and do not affect the interpretation of the rest of the Agreement. When we refer to this Agreement or other agreements or documents, we are referring to this Agreement and those other agreements or documents as they may be amended, replaced or supplemented from time to time.
- e) Severability and Waiver. If any provision of this Agreement is determined by any court of competent jurisdiction to be invalid, illegal or unenforceable, that provision will be severed from this Agreement and the remaining provisions will continue in full force and effect. Our failure to exercise or delay in exercising any rights does not waive any default or prevent us from enforcing those rights later.
- f) Survival. Any provision of this Agreement relating to your responsibilities and liabilities or our rights and liabilities will survive termination of the Agreement.
- g) Limitation Periods. Where permitted by provincial or territorial law, the limitation period for this Agreement is extended to six years.

- b) Pour les Cartes en devises : Nous convertirons les Opérations ou les crédits pour remboursement effectués dans une devise autre que la devise de la Carte dans la devise de la Carte au taux de change que la Banque CIBC sera tenue de payer, et nous imposerons les frais d'opérations de change précisés dans les Modalités.

- c) La conversion des devises peut ne pas avoir lieu le jour de l'Opération. En ce qui concerne les Opérations effectuées relativement à un achat connexe précédent, le montant converti crédité à votre solde pourrait être inférieur au montant converti débité au départ en raison de la fluctuation des taux de change.

- d) Si vous vous trouvez à l'extérieur du Canada et choisissez, quand vous êtes invité à le faire, de payer une Opération en dollars canadiens au taux de change précisé à un guichet automatique ou au terminal d'un marchand, la Banque CIBC traitera l'Opération en fonction des directives reçues et le taux de conversion de la devise pourrait être différent de celui indiqué ci-dessus.

## 5 FRAIS

Vous acceptez de payer les frais qui s'appliquent à votre Carte. Nous traiterons les frais imposés par d'autres institutions financières ou fournisseurs de services pour les Opérations que vous effectuez à leurs guichets automatiques ou terminaux comme des Opérations que vous avez autorisées. Ces frais ne sont pas remboursables.

## 6 OPERATIONS CONTESTEES ET REMBOURSEMENTS DES MARCHANDS

- a) Si vous avez autorisé une Opération, vous devez régler tout différend ou toute réclamation directement avec le marchand. Toutefois, si vous n'avez pas réussi à régler d'abord le différend avec le marchand, vous pouvez communiquer avec nous par l'un des moyens que nous mettons à votre disposition pour discuter de l'Opération. Nous ne serons pas en mesure de vous aider si vous n'avez pas enregistré votre Carte. Si vous avez droit à un remboursement pour quelque raison que ce soit, vous acceptez de vous conformer à la politique de remboursement du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué.

- b) Nous ne serons pas responsables du fait qu'un marchand ou un autre fournisseur de services ne vous accorde pas un crédit, impose des frais supplémentaires, exige un prix différent pour un achat réglé au moyen de votre Carte par rapport à d'autres modes de paiement, n'accepte pas votre Carte ou prend toute autre mesure.

- c) Les débits et les crédits pour des Opérations peuvent ne pas être traités ou portés à votre Carte le jour même où l'achat, le retour ou l'ajustement est effectué.

## 7 ANNULATION OU SUSPENSION DE VOTRE CARTE

Si vous ne respectez pas la présente Entente ou si nous déterminons que vous utilisez votre Carte à des fins frauduleuses, nous pouvons suspendre ou annuler votre utilisation de la Carte. Nous pouvons également prendre toute mesure qu'autorise la loi pour faire valoir nos droits en vertu de la présente Entente sans préavis, et vous devrez payer tous les frais et honoraires juridiques que nous engagerons.

## 8 MODIFICATIONS

- a) Nous pouvons en tout temps proposer de modifier les modalités de la présente Entente, de façon permanente ou temporaire (notamment les frais ou les montants que vous devez payer, les caractéristiques de la Carte ou tout autre élément mentionné dans les Modalités) ou remplacer la présente Entente par une autre. Nous vous informerons du changement proposé au moyen d'un avis écrit et vous fournirons tout autre renseignement exigé par la loi au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur du changement décrit dans ledit avis. Nous pouvons vous fournir cet avis par voie électronique, l'afficher aux centres bancaires CIBC ou sur le site Web dont l'adresse figure au verso de votre Carte ou encore l'envoyer par la poste. Si nous l'envoyons par la poste, nous utiliserons la plus récente adresse postale que vous nous avez fournie. Vous pouvez refuser le changement en résiliant la présente Entente et votre Carte sans frais ni pénalité ni indemnité d'annulation et en nous en avisant dans les 30 jours de l'entrée en vigueur du changement.

- b) Vous nous aviserez sans délai de toute modification de vos renseignements personnels.

## 9 RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE ENTENTE

Nous pouvons résilier ou suspendre la présente Entente ou votre Carte en tout temps, sans préavis, si nous soupçonnons que votre Carte est utilisée frauduleusement ou pour toute autre raison. Si la présente Entente ou l'utilisation de votre Carte est résiliée ou suspendue, vous serez toujours responsable de vos obligations en vertu de la présente Entente.

## 10 DIVERS

- a) Responsabilité de la Banque CIBC. Si vous ne pouvez utiliser votre Carte pour quelque raison que ce soit, nous ne pourrions être tenus responsables, que la raison relève de notre contrôle ou non. Vous comprenez et convenez qu'en dehors des dispositions autrement définies dans la présente Entente, et en plus des autres limitations de responsabilité de la Banque CIBC énoncées ailleurs dans l'Entente, la Banque CIBC ne peut être tenue responsable à votre égard qu'en ce qui concerne les dommages directs découlant d'une négligence grave, d'une fraude ou d'une faute intentionnelle de sa part résultant directement de l'exécution par la Banque CIBC de ses obligations aux termes de l'Entente, et que la Banque CIBC ne peut être tenue responsable à votre égard d'aucun autre dommage direct. En outre, la Banque CIBC ne peut en aucun cas être tenue responsable à votre égard d'autres préjudices, notamment toute forme de pertes ou de dommages indirects, accessoires, particuliers ou punitifs, de pertes de profits, de revenus ou d'occasions d'affaires ou d'autres pertes prévisibles ou non, résultant directement ou indirectement de l'Entente ou des services qui vous sont fournis, que la Banque CIBC ait ou non été avisée de la possibilité de tels préjudices ou ait ou non fait preuve de négligence. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou manquement de la part de la Banque CIBC, de ses sociétés affiliées, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, que ces actes ou manquements puissent ou non donner lieu par ailleurs à une cause d'action fondée sur le contrat, sur un délit civil, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Dans cet alinéa, la notion de négligence grossière désigne une conduite (qu'elle se caractérise par une action ou une inaction, par des paroles ou par le silence) i) qui s'écarte de façon marquée et flagrante de la conduite normalement attendue d'une personne prudente et raisonnable se trouvant dans la position de la Banque CIBC, ou ii) qui témoigne d'une imprudence et d'une insouciance telles qu'elle ne tient aucunement compte des conséquences préjudiciables, prévisibles et évitables.
- b) Erreurs. Nous pouvons corriger unilatéralement toute erreur, sans vous donner d'avis à ce sujet.
- c) Lois applicables. La présente Entente sera régie et interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois de la province ou du territoire où la Carte est émise.

- h) Assignment. We may at any time, without notifying you, assign our rights and obligations under this Agreement to any assignee, who will be entitled to all of our rights and will be responsible for our obligations under this Agreement to the extent they are assigned by us.

- i) Language. You have expressly requested that this Agreement and any related documents be drawn up in English. Vous avez expressément exigé que cette Entente et tout document qui s'y rattache, soient rédigés en anglais.

## 11 YOUR PRIVACY

You consent to the collection, use and sharing of your personal information from time to time as provided in CIBC's privacy policy. Our privacy policy is available at any branch or at [www.cibc.com](http://www.cibc.com). This policy may be amended, replaced or supplemented from time to time. To help protect you and CIBC from fraud, we may from time to time provide merchants with verification of your address for internet, telephone and other remote Transactions.

## 12 COMPLAINTS

As a CIBC client, you should expect nothing less than the best possible service every time you deal with us. If you have a concern, we encourage you to follow the complaint procedure outlined below.

You can speak with Prepaid Card Services by calling 1-800-482-8347 or 647-749-5148. If the problem is not resolved to your satisfaction you can contact the CIBC Client Care Centre at 1-800-465-2255 or [client.care@cibc.com](mailto:client.care@cibc.com). If you remain unsatisfied, you can contact the CIBC Ombudsman at 1-800-308-6859 or [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com). You may also contact us in writing. The CIBC complaint handling process is described in full at [www.cibc.com](http://www.cibc.com) and in the "Our Service Commitment to You" brochure available at any CIBC branch.

In addition, there are external agencies that monitor Canada's financial industry. You can contact the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) whose purpose is to review your complaint if you do not accept the decision of the CIBC Ombudsman. If you have a regulatory complaint or a complaint concerning a voluntary code of conduct or public commitment, you can contact the Financial Consumer Agency of Canada at:

427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa, Ontario K1R 1B9; [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca); or 1-866-461-3222.

## 13 VOLUNTARY COMMITMENTS

CIBC has adopted a number of "Voluntary Codes of Conduct and Public Commitments", which are available on [www.cibc.com](http://www.cibc.com).

## 14 DEFINITIONS

In this Agreement:

**Agreement** means this CIBC Prepaid Card Agreement and the Terms and Conditions.

**Card** means a pre-paid stored value card issued by CIBC.

**Card Details** means the Card number, expiry date and CV2 (the security code on the back of the Card).

**CIBC, we, our** or **us** means Canadian Imperial Bank of Commerce and its subsidiaries.

**Terms and Conditions** means the document we have provided you that states the fees, restrictions and other terms and conditions relevant to your Card.

**Transaction** means any use of a Card or Card Details to purchase goods or services or use the balance on your Card, including an ATM withdrawal where the Card type permits.

**You or your** means the person who signs, registers or uses the Card.

Vous acceptez d'être lié par ces lois et de vous en remettre à la compétence des tribunaux de la province ou du territoire applicable en cas de litige se rapportant à votre Carte ou à la présente Entente.

- d) Notes explicatives. Lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Entente, le mot « notamment » et l'expression « y compris » renvoient à une énumération non exhaustive. Les titres utilisés dans la présente Entente sont fournis à titre indicatif seulement et n'ont aucune incidence sur l'interprétation du contenu de l'Entente. Lorsque nous faisons mention de la présente Entente ou d'autres ententes ou documents, nous renvoyons à la présente Entente et à ces autres ententes ou documents ainsi qu'aux modifications, remplacements et ajouts dont ils font l'objet.
- e) Dissociabilité et renonciation. Si l'une des dispositions de la présente Entente est déclarée non valide, illégale ou nulle par un tribunal ayant compétence, cette disposition sera retranchée de la présente Entente et les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur. L'omission de notre part d'exercer un droit ou le retard dans l'exercice d'un tel droit ne constitue pas une renonciation à l'égard d'un manquement ni ne nous empêche d'exercer ce droit plus tard.
- f) Survie. Toute disposition de la présente Entente ayant trait à vos responsabilités ou à nos droits et à nos responsabilités demeurera en vigueur malgré la résiliation de la présente Entente.
- g) Délais de prescription. Là où la loi provinciale ou territoriale le permet, le délai de prescription applicable à la présente Entente est prolongé à six ans.
- h) Cession. Nous pouvons, en tout temps, sans vous donner d'avis à ce sujet, céder nos droits et obligations découlant de la présente Entente à un cessionnaire, qui pourra exercer tous nos droits et sera responsable de toutes nos obligations découlant de la présente Entente dans la mesure où nous les aurons créés.

## 11 VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, de temps à autre, tel qu'il est décrit dans la Politique de la Banque CIBC sur la protection des renseignements personnels. Vous trouverez la Politique de la Banque CIBC sur la protection des renseignements personnels en centre bancaire ou sur le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais). Cette politique peut être modifiée, remplacée ou augmentée de temps à autre. Dans le but de vous protéger et de protéger la Banque CIBC contre la fraude, nous pouvons, à l'occasion, confirmer votre adresse avec les marchands auprès de qui vous avez effectué une Opération par Internet ou par téléphone ou une autre Opération à distance.

## 12 PLAINTES

En tant que client de la Banque CIBC, vous devriez obtenir le meilleur service possible chaque fois que vous faites affaire avec nous. Si vous avez une préoccupation, n'hésitez pas à suivre les procédures relatives aux plaintes décrites ci-après.

Vous pouvez communiquer avec les Services de cartes prépayées en composant le 1 800 482-8347 ou le 647 749-5148. Si le problème n'est pas réglé comme vous le souhaitez, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC au 1 800 465-2255 ou à [client.care@cibc.com](mailto:client.care@cibc.com). Si vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la Banque CIBC au 1 800 308-6859 ou à [ombudsman@cibc.com](mailto:ombudsman@cibc.com). Vous pouvez également nous écrire. Pour obtenir une description exhaustive du processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, visitez le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais) ou procurez-vous la brochure « Notre engagement envers vous » à tout centre bancaire CIBC.

En outre, il existe des agences externes qui surveillent le secteur financier canadien. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dont le mandat consiste à examiner votre plainte, si vous n'acceptez pas la décision de l'ombudsman de la Banque CIBC. Si votre plainte touche à la réglementation ou si elle concerne un code de conduite volontaire ou un engagement public, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada :

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9; [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca); ou 1 866 461-3222

## 13 ENGAGEMENTS VOLONTAIRES

La Banque CIBC a adopté un certain nombre de « codes de conduite volontaires et d'engagements publics », que vous trouverez sur le site [www.cibc.com/francais](http://www.cibc.com/francais).

## 14 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent à l'Entente :

**Banque CIBC, nous, notre** ou **nos** se rapportent à la Banque Canadienne Impériale de Commerce et à ses filiales.

**Carte** désigne une carte prépayée à valeur stockée émise par la Banque CIBC.

**Entente** désigne la présente Entente relative à la carte prépayée CIBC ainsi que les Modalités.

**Modalités** désigne le document que nous vous avons remis qui décrit les frais, les restrictions et les autres modalités applicables à votre Carte.

**Opération** désigne toute utilisation d'une Carte ou des Renseignements relatifs à votre carte dans le but d'acheter des biens ou des services ou d'utiliser le solde de votre Carte, y compris un retrait d'un guichet automatique lorsque le type de Carte le permet.

**Renseignements relatifs à votre carte** désigne le numéro et la date d'expiration de votre Carte ainsi que le code CV2 (le code de sécurité inscrit au verso de la Carte).

**Vous, votre** ou **vos** se rapportent à la personne qui signe, enregistre ou utilise la Carte.