

DEMANDE DE CRÉDIT POUR CONSOMMATEURS

La façon la plus facile pour accomplir vos projets spéciaux!



Demandez - la Aujourd'hui et commencez à obtenir des récompenses Castle



Votre Partenaire de Confiance en Matériaux de Construction

AFFICHER
LE TIMBRE
ICI

DE _____
RUE _____
VILLE _____ PROVINCE _____ CODE POSTALE _____

castle
building centres[®]
BOÎTE POSTALE #4676 Station A
Toronto, Ontario
Canada, M5W 6A4

Votre Partenaire de Confiance en Matériaux de Construction

BÉNÉFICIEZ DES AVANTAGES



- Inscription Automatique Au Programme De Récompenses
- Pas de Frais annuels pour le service
- Paiement Mensuel Très Bas
- Options de paiement flexibles
- Programmes de Financement Disponibles

DEMANDEZ - LA AUJOURD'HUI



www.castle.ca

CASTLE BUILDERS ENCADRÉ INFORMATIF – Ceci n'est qu'un résumé. Vous trouverez tous les détails ci-dessous.

Limite de crédit initiale	_____ \$
Taux d'intérêt annuels	<p>Ce taux d'intérêt prend effet le jour où vous signez, activez ou utilisez votre carte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Taux privilégié pour les achats : 29,9 %. <p>Le taux privilégié pour vos achats augmentera de 6,0 % et le taux normal de 35,9 % s'appliquera si, deux fois ou plus au cours de 12 périodes de relevé consécutives, nous ne recevons pas le paiement minimum avant la date d'échéance de paiement figurant sur votre relevé.</p> <p>Ce(s) taux promotionnel(s) s'applique(nt) aux achats à condition que nous vous les ayons offerts et les ayons autorisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Offre promotionnelle - aucun paiement ni intérêt : 29,9 % à compter de la date de la transaction, avec exemption des intérêts pendant 3, 6, 9 ou 12 mois. Offre promotionnelle - paiements mensuels égaux avec intérêt : 12,9 % pendant 24 mois. Offre promotionnelle - aucun intérêt avec paiement minimum : 29,9 % à compter de la date de la transaction avec exemption des intérêts pendant 3, 6, 9 ou 12 mois. <p>Nous pouvons annuler toute offre promotionnelle à laquelle vous participez si vous omettez de respecter les dispositions du contrat de titulaire de carte, ce qui inclut l'omission d'effectuer le paiement minimum avant la date d'échéance de paiement ou l'omission d'effectuer un paiement quelconque exigible dans le cadre d'une offre promotionnelle. Le taux privilégié de 29,9 % prendra effet immédiatement à la date d'une telle omission.</p>
Période de grâce sans intérêt	<p>25 jours</p> <p>Vous bénéficierez d'une période de grâce sans intérêt de 25 jours pour les achats à condition que, chaque mois, le solde de votre compte soit intégralement payé avant la date d'échéance de paiement.</p>
Comment l'intérêt est calculé	<p>Lorsque les intérêts sont imputés, les frais s'y rapportant sont calculés en fonction du solde de clôture quotidien de votre compte, et sont portés au débit de votre compte au dernier jour de votre cycle de facturation (la période de relevé). Lorsque les intérêts s'appliquent, ils courent à compter de la date de la transaction jusqu'à ce que nous recevions un paiement pour régler le montant intégral de la transaction.</p> <p>Dans le cadre d'une offre promotionnelle « aucun paiement ni intérêt » les intérêts ne commencent à courir qu'après la fin de la période promotionnelle et, lorsque les intérêts s'appliquent, les frais s'y rapportant sont débités au compte le jour suivant la fin de la période promotionnelle (la date d'échéance de la promotion) jusqu'à ce que le solde intégral de votre compte soit payé aux termes de la promotion en question.</p>
Paiement minimum	<p>3,5 % ou 10,00 \$</p> <p>Votre paiement minimum sera égal au montant le plus élevé de 10,00 \$ ou de 3,5 % du solde de vos achats à crédit ordinaires (plus tout montant en souffrance, paiement minimum et montant dépassant votre limite de crédit, le cas échéant, qui est exigible aux termes de chaque offre promotionnelle exigeant des paiements mensuels égaux avec intérêt à laquelle vous pourriez participer qui constitue (i) 4,167 % du montant de l'achat pendant une durée promotionnelle de 24 mois) (ii) plus les intérêts.</p>
Opérations de change	Non disponible.
Frais annuels	Aucun frais annuel.
Autres frais	<p>Les frais suivants seront imputés au moment de la transaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> Frais pour insuffisance de fonds : 45,00 \$

Conditions du demandeur

Moi, le demandeur (désigné aux présentes par les expressions « je », « me », « moi », « mon » ou « mes ») atteste que : i) les renseignements fournis relativement à ma demande sont complets et exacts; ii) je suis un résident du Canada et ai atteint l'âge de la majorité dans la province ou le territoire où je réside; iii) je demande par les présentes à Services de Financement TD Inc. (« SFTD ») d'établir un compte de carte de crédit (« compte ») pour m'accorder du crédit aux termes du Contrat de titulaire de carte qui m'est remis et de me délivrer et m'envoyer une carte de crédit (la « carte ») et des cartes de renouvellement et de remplacement à l'occasion. Le crédit ne me sera accordé que si ma demande est approuvée; iv) j'accuse réception d'un exemplaire du Contrat de titulaire de carte et de la Déclaration avant l'octroi de crédit; v) je conviens de lire le Contrat de titulaire de carte et la Déclaration, tels que modifiés ou remplacés de temps à autre, et d'y être lié; vi) je conviens également de remettre un exemplaire de la demande, du Contrat de titulaire de carte et de la Déclaration à tout utilisateur autorisé de mon compte (notamment si cet utilisateur autorisé a signé la demande), qui devra également lire le Contrat de titulaire de carte et la Déclaration, tels que modifiés ou remplacés de temps à autre, et y être lié; vii) je reconnais et conviens que je fais la demande et que je serai le principal titulaire de carte du compte et que je suis responsable de toute utilisation du compte et de tous les intérêts, frais et autres montants portés au débit de mon compte, y compris ceux de tous les utilisateurs autorisés.

Contrat de titulaire de carte

Dans la présente section intitulée « Contrat de titulaire de carte », les expressions « vous », « votre » et « vos » renvoient à chaque titulaire de carte. Les expressions « nous », « notre » et « nos » et « SFTD » renvoient à Services de Financement TD Inc. et aux membres de son groupe. Si vous obtenez un produit SFTD qui offre des prestations d'assurance, les expressions « nous », « notre » et « nos » renvoient également aux assureurs qui fournissent ces prestations de temps en temps et leurs réassureurs. L'expression « commerçant » désigne Castle Builders. Veuillez lire attentivement le présent contrat et le conserver afin de pouvoir le consulter ultérieurement. Vous accusez réception d'un exemplaire du présent contrat au moment de la signature de la demande et avant l'octroi de crédit. La signature, l'activation ou l'utilisation de votre carte ou compte signifie que vous avez lu le présent contrat et en acceptez les modalités. Le présent contrat remplace tout contrat antérieur qui vous a été remis à l'égard du compte.

1. Définitions : Dans le présent contrat, les expressions suivantes s'entendent respectivement au sens suivant :

« **achat** » : Une avance de notre part qui correspond au prix d'achat de produits et services (majorée des taxes applicables) porté au débit de votre compte.

« **achat à crédit ordinaire** » : Un achat, autre qu'un achat qui fait l'objet d'une offre promotionnelle au cours de la durée de la promotion, mais comprend tout solde impayé dû pour un achat qui fait l'objet d'une offre promotionnelle après la date d'échéance de la promotion ou après qu'une offre promotionnelle soit annulée en raison d'un défaut de votre part aux termes du présent contrat.

« **carte** » : Une carte de crédit que nous délivrons pour accéder au compte ainsi que toute carte de renouvellement ou de remplacement que nous délivrons de temps à autre.

« **carte d'utilisateur autorisé** » : Une carte émise à un utilisateur autorisé.

« **compte** » : Le compte de carte de crédit que SFTD a ouvert et tient à l'égard de la carte.

« **contrat** » : Le présent contrat de titulaire de carte et la déclaration, tels que modifiés de temps à autre.

« **date d'échéance de la promotion** » : Le dernier jour de la durée de la promotion.

« **Déclaration** » : La Déclaration (taux et frais relatifs à la carte de crédit), dans sa version modifiée de temps à autre, qui est jointe au présent contrat.

« **durée de la promotion** » : La période qui s'applique à une offre promotionnelle donnée, telle qu'indiquée dans les documents de promotion ou les bordereaux de vente ou factures fournis par le commerçant pendant laquelle les achats et toute autre opération seront assujettis aux conditions d'une offre promotionnelle.

« **offre promotionnelle** » : Une offre promotionnelle spéciale qui vous est faite à l'occasion comme le prévoit la clause 6 du présent contrat.

« **opération** » : Toute utilisation de la carte ou du compte pour effectuer un achat (y compris par l'intermédiaire d'une offre promotionnelle) ou tout autre montant porté au débit du compte, y compris les intérêts, frais, paiements et ajustements de crédit ou de débit.

« **principal titulaire de carte** » : La personne qui a demandé la carte à titre de demandeur, dont le nom est inscrit au compte et à qui une carte a été délivrée.

« **solde** » : Le montant total de toutes les opérations et de tous les frais (y compris ceux qui sont indiqués dans la déclaration), intérêts et autres montants payables aux termes du présent contrat, déduction faite des paiements ou autres crédits qui ont été portés à votre compte.

« **taux normal** » : Le taux d'intérêt annuel désigné comme étant le « taux normal » dans la Déclaration et pouvant être modifié de temps à autre en vous en avisant.

« **taux privilégié** » : Le taux d'intérêt annuel désigné comme étant le « taux privilégié » dans la Déclaration, et pouvant être modifié de temps à autre en vous en avisant.

« **titulaire de carte** » : Le principal titulaire de carte et tout utilisateur autorisé.

« **utilisateur autorisé** » : Une personne à qui une carte a été délivrée avec l'autorisation du principal titulaire de carte.

2. Utilisation de la carte et versement de paiements : Vous pouvez faire des achats en utilisant votre carte, ainsi que tout autre type d'opération que nous autorisons de temps à autre là où la carte est acceptée. Vous nous autorisez à porter le montant de chaque opération au débit de votre compte. Vous devez signer votre carte dès que vous la recevez. Vous convenez de ne pas utiliser la carte ou le compte pour quelque activité illégale ou frauduleuse. Nous nous réservons le droit de bloquer l'utilisation de la carte et d'empêcher l'utilisation du compte sans vous en avertir à l'avance si nous soupçonnons que le compte est utilisé de façon illégale, non autorisée ou frauduleuse.

Si vous utilisez ou donnez le numéro du compte à quelqu'un aux fins d'un achat ou si vous autorisez par ailleurs qu'un montant soit porté au débit du compte sans présenter la carte ou sans signer une facture de vente (notamment par la poste, par téléphone, par Internet ou par tout autre moyen de communication électronique), la conséquence légale est la même que si vous aviez présenté la carte et/ou signé une facture de vente ou un bordereau de vente. Si un titulaire de carte a à tout moment autorisé une personne à utiliser le compte, le principal titulaire de carte sera responsable de toute utilisation du compte par cette personne même si le titulaire de carte entendait limiter cette autorisation à une utilisation ou occasion particulière. Veuillez lire la clause 13 (« Services électroniques/Utilisation du NIP et du mot de passe avec la carte ») pour obtenir plus de détails au sujet de l'utilisation de votre carte avec un NIP ou mot de passe.

Le principal titulaire de carte est responsable du solde exigible à l'égard du compte et doit nous le rembourser. Il incombe au principal titulaire de carte et non à SFTD de demander le remboursement par un utilisateur autorisé de toute tranche du solde découlant de l'utilisation d'une carte ou du compte par un utilisateur autorisé. Nous pouvons limiter le nombre de cartes d'utilisateur autorisé délivrées à l'égard d'un compte.

3. Relevés : Nous envoyons chaque mois un Relevé (le « Relevé ») à l'adresse du principal titulaire de carte. Nous ne vous émettrons pas un Relevé s'il n'y a aucun solde impayé et s'il n'y a pas eu d'activité dans votre compte (y compris des offres promotionnelles lorsque des paiements et intérêts font l'objet d'une renonciation ou d'une réduction au cours de ce mois). Le nombre de jours visés par un Relevé varie entre 28 et 33 jours selon la date à laquelle se termine la période de votre Relevé. Vous devez nous aviser de toute erreur ou omission dans votre Relevé au plus tard 30 jours suivant la date de votre Relevé. Sinon, vous convenez que votre Relevé est exact, si ce n'est de tout montant que nous avons crédité incorrectement à votre compte et que nous pouvons contrepasser à tout moment. S'il y a un utilisateur autorisé, cette personne reconnaît que les Relevés et autres envois seront postés à l'adresse du principal titulaire de carte uniquement. Il incombe donc à l'utilisateur autorisé d'obtenir les renseignements nécessaires auprès du principal titulaire de carte.

4. Limite de crédit : Nous déterminerons le montant maximal qui peut être porté au débit du compte à tout moment (la « limite de crédit »). La limite de crédit actuelle est indiquée sur la pochette que vous recevez avec votre carte. Nous pouvons changer la limite de crédit de temps à autre conformément aux lois applicables, mais si nous le faisons, la nouvelle limite de crédit sera indiquée sur le Relevé mensuel que nous vous envoyons. Le montant du crédit dont vous disposez à tout moment (votre « crédit disponible ») correspond à la différence positive entre la limite de crédit et le solde qui est alors impayé à l'égard du compte. Selon la méthode de paiement que vous utilisez, vous pouvez compter jusqu'à cinq jours ouvrables avant que votre crédit disponible soit majoré du montant de tout paiement que vous effectuez.

Si le solde exigible à l'égard du compte dépasse à tout moment cette limite de crédit, nous pouvons refuser de vous octroyer d'autre crédit tant que vous n'avez pas effectué un paiement pour ramener votre solde impayé en deçà de votre limite de crédit.

5. Intérêt et période de grâce : Les intérêts s'accumulent au taux préférentiel sur chaque achat et sur tout autre montant qui est facturé à votre compte à partir de la date de transaction indiquée sur votre relevé jusqu'à ce que le montant ait été payé en entier. L'ordre dans lequel les montants facturés à votre compte sont payés est décrit ci-dessous (voir la section 11 « Comment nous appliquons les paiements à votre compte »). Nous calculons l'intérêt à la fin de chaque période de paiement en fonction du solde quotidien moyen. Nous ne facturons pas d'intérêt sur l'intérêt tant que le compte n'est pas en souffrance. Vous pouvez éviter de payer de l'intérêt sur votre solde (y compris l'intérêt sur les nouveaux achats qui figurent sur votre relevé pour la première fois) en payant le solde au complet avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé (autres que les intérêts sur les achats effectués dans le

cadre de l'offre promotionnelle « Paiement mensuel égal avec intérêt » pour laquelle les intérêts sont facturés comme il est indiqué dans la section 6 de l'entente).

Les intérêts s'accumulent au taux préférentiel, à moins que, deux fois ou plus au cours de 12 périodes de relevé consécutives, vous ne payiez pas le paiement minimum avant la date d'échéance indiquée sur votre relevé. Dans ce cas, les intérêts s'accumulent au taux normal à compter du premier jour de la période de relevé suivant celle où le défaut de paiement s'est produit pour la seconde fois et ils continueront à s'accumuler à ce taux jusqu'au dernier jour de la sixième période de relevé consécutive pour laquelle vous avez effectué le paiement minimum dû avant la date d'échéance des paiements. Le nombre de jours entre la date du relevé et la date d'échéance des paiements indiquée sur votre relevé mensuel se nomme le délai de grâce. Le délai de grâce minimal est de 25 jours.

6. Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles: Nous pouvons à l'occasion vous faire l'une des offres promotionnelles spéciales (chacune, une « offre promotionnelle ») décrites ci-dessous au moment d'un achat. Chaque offre promotionnelle est assujettie aux modalités du présent contrat et aux modalités supplémentaires contenues dans tout document promotionnel et/ou les factures de vente ou bordereaux de vente fournis par le commerçant pour les achats qui font l'objet de l'offre promotionnelle visée.

- a. « Comme au comptant » : Des intérêts au taux privilégié s'accumulent sur chaque achat, à compter de la date d'opération de l'achat, mais il sera renoncé aux intérêts qui s'accumulent pendant la durée de la promotion si vous payez le solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle au plus tard à la date d'échéance de la promotion.
- b. «Aucun intérêt avec paiement minimum» : Aucun intérêt n'est facturé sur le moindre achat si vous effectuez le paiement minimum chaque mois, au plus tard à la date d'échéance, et que vous acquittez le solde dû dans le cadre de cette offre promotionnelle au plus tard à la date d'échéance promotionnelle.
- c. « Aucun paiement ni intérêt » : L'intérêt ne s'accumule pas et aucun paiement n'est exigé à l'égard des achats effectués pendant la durée de la promotion. Le paiement du solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle est exigible à la date d'échéance de la promotion.
- d. « Faible taux d'intérêt (avec frais) » ou « Faible taux d'intérêt (sans frais) » : Des intérêts au taux réduit indiqué dans la Déclaration (plutôt qu'au taux privilégié) s'accumulent sur chaque achat (et sur tous frais facturés pour cet achat) effectué pendant la durée de la promotion à la condition que vous versiez le paiement minimum chaque mois au plus tard à la date d'échéance de paiement. Le paiement du solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle est exigible à la date d'échéance de la promotion.
- e. « Paiements mensuels égaux sans intérêt » : Dans le cas de l'offre promotionnelle chaque paiement mensuel égal sans intérêt comprend un montant principal calculé en appliquant un facteur de remboursement spécial (précisé dans le Document d'information et fondé sur le nombre de mois de la durée promotionnelle) au montant de l'achat.
- f. « Paiements mensuels égaux avec intérêt » : Des intérêts au taux réduit indiqué dans la Déclaration (plutôt qu'au taux privilégié) s'accumulent sur chaque achat effectué pendant la durée de la promotion à la condition que vous acquittiez chaque paiement mensuel aux termes de cette offre promotionnelle lorsqu'il est exigible. Chaque paiement mensuel comprend une tranche de capital qui est calculée en appliquant un facteur de remboursement spécial (tel qu'indiqué dans la Déclaration et ce facteur de remboursement spécial se fonde sur le nombre de mois de la durée de la promotion) au montant de l'achat, majoré de l'intérêt.

Si vous ne respectez pas les modalités du présent contrat, y compris si vous omettez d'effectuer un paiement minimum avant la date d'échéance de paiement ou si vous omettez d'effectuer un paiement exigible aux termes d'une offre promotionnelle, nous pouvons, sans vous en aviser, annuler chaque offre promotionnelle à laquelle vous participez à compter de la date à laquelle vous êtes en défaut de respecter quelque modalité du présent contrat. A cette date, la durée de la promotion se terminera et tous les achats seront alors traités comme des achats à crédit ordinaires.

7. Frais: Vous nous autorisez à porter au débit de votre compte, le cas échéant, les frais indiqués dans la déclaration.

8. Paiement minimum: Vous pouvez payer votre solde en entier en tout temps. Vous devez toutefois verser mensuellement au moins la partie de votre solde indiquée en tant que paiement minimum au plus tard à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé. Le paiement minimum est calculé de la façon décrite dans la déclaration.

9. Régularité: Votre compte est considéré comme en règle lorsque vous conformez à toutes les modalités du présent contrat. Votre compte ne sera pas en règle si vous omettez de faire un paiement minimum (tel qu'indiqué dans votre

Relevé) avant la date d'échéance de paiement ou si vous omettez de vous conformer à toute autre modalité.

10. Nos droits en cas de défaut de votre part: Si vous ne faites pas le paiement minimum à la date d'échéance de paiement, ou ne vous conformez pas par ailleurs au présent contrat, ou si quelque chose survient qui nous porte à croire que vous ne serez pas en mesure d'effectuer un paiement ou que vous ne pourrez pas par ailleurs vous conformer au présent contrat :

- a) le solde entier deviendra, à notre gré, exigible et payable, malgré toute autre disposition du présent contrat, majoré des intérêts au taux d'intérêt annuel alors applicable sur le solde, ou, si des taux d'intérêt différents s'appliquent à ce moment à différentes tranches du solde, au taux d'intérêt annuel alors applicable à la tranche visée du solde;
- b) vous devez payer tous les frais juridiques que nous engageons pour recouvrer ou tenter de recouvrer ce qui nous est dû, comme le permettent les lois applicables; et
- c) le solde entier deviendra, à notre gré, exigible et payable, malgré toute autre disposition du présent contrat, majoré des intérêts sur ce solde au taux normal.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

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

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

- a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;
- b) soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

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

11. Comment nous imputons les paiements à votre compte: À moins d'indication contraire relativement à une offre promotionnelle, nous imputons les paiements dans l'ordre suivant : intérêt; primes d'assurance; frais; taxe sur primes d'assurance; et achats. Si vous faites un paiement supérieur à votre solde indiqué sur votre Relevé, nous imputerons le paiement excédentaire à ces éléments qui n'apparaissent pas encore sur votre Relevé dans l'ordre suivant : achats; intérêt; frais; taxes applicables sur les primes d'assurance et primes d'assurance. Si vous avez une offre promotionnelle qui comporte une renonciation ou une réduction de l'intérêt et que vous faites un paiement qui est égal ou supérieur au solde dû aux termes de cette offre promotionnelle, votre paiement sera d'abord imputé au solde aux termes de l'offre promotionnelle et ensuite au solde demeurant exigible à l'égard de votre compte, dans l'ordre indiqué plus haut. Nous nous réservons le droit de changer l'ordre dans lequel nous imputons les paiements. Dans toute catégorie d'articles, les montants qui portent le taux d'intérêt le moins élevé seront d'abord payés. Nous pouvons retarder l'exercice de nos droits aux termes du présent contrat et accepter des paiements tardifs, des paiements partiels et des paiements portant l'inscription « Remboursement intégral » ou un libellé semblable sans perdre les droits que nous avons aux termes du présent contrat ou en vertu de la loi, y compris le droit de recouvrer intégralement tous les montants qui nous sont dus à l'égard du compte. Si vous avez des questions au sujet de l'imputation des paiements, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au numéro de téléphone qui figure au verso de votre carte ou dans votre Relevé.

12. Avantages et services facultatifs: Il se peut que des services ou des avantages particuliers vous soient offerts par des tiers ou par nous et qu'ils soient assujettis à d'autres modalités. De tels avantages et services peuvent être modifiés ou annulés sans que vous en soyez avisé. Nous ne sommes pas responsables de tout produit ou service fourni par des tiers. Nous réserve des lois applicables, si vous avez adhéré à l'assurance-crédit facultative, les primes d'assurance (majorées des taxes applicables) sont traitées comme une opération, à moins que le matériel promotionnel ou le bordereau de vente n'indique le contraire.

13. Services électroniques/Utilisation du NIP et du mot de passe avec la carte: Les dispositions suivantes s'appliquent si nous vous permettons d'accéder à la carte ou au compte ou de les utiliser (avec ou sans code d'identification personnel comme un numéro d'identification personnel (NIP) et/ou un mot de passe) par téléphone, par Internet ou par tout autre service électronique ou si nous vous permettons d'accéder au compte ou de l'utiliser en vous servant de votre carte avec un NIP ou un mot de passe en signant ou non une facture de vente.

- a) **Protection de votre carte/NIP/mot de passe :** Vous êtes responsable de la garde et du contrôle de la carte et de tout numéro d'identification personnel (NIP) ou mot de passe (mot de passe) qui peut vous être fourni avec votre

CASTLE BUILDERS DEMANDE DE CRÉDIT

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR (Veuillez remplir toutes les sections en caractères d'imprimerie. Un formulaire incomplet peut entraîner le refus de votre demande.)

Prénom			
Nom de famille			
Adresse municipale			
		Province	Code postal
		Code postal	No d'app.
NAS (facultatif)			
		Date de naissance (JJ-MM-AAAA)	Code postal
		Casier postal	<input type="checkbox"/> Casier postal aux fins de facturation, cocher ici
Téléphone résidentiel			
		Casier postal	No d'app.
Adresse précédente (si moins de 5 ans)			
		Province	Code postal
		Province	Code postal
Adresse électronique (facultatif)			
		-	-
Employeur			
		Téléphone d'affaires	-
Adresse de l'employeur		Profession	

RENSEIGNEMENTS SUR L'UTILISATEUR AUTORISÉ

Prénom	
Nom de famille	
Adresse municipale	
Ville	No. d'app.
Téléphone résidentiel	Date de naissance (JJ-MM-AAAA)

RÉSERVÉ À L'USAGE DU MAGASIN (la vérification de l'identité requiert deux pièces d'identité)

P. ID no 1:	<input type="checkbox"/> Permis de conduire	<input type="checkbox"/> Carte de résident permanent	<input type="checkbox"/> Passeport
	<input type="checkbox"/> Citoyenneté canadienne	<input type="checkbox"/> Cert. du statut d'indien	<input type="checkbox"/> Carte de résident permanent
P. ID no 2:	<input type="checkbox"/> Permis de conduire	<input type="checkbox"/> Carte de résident permanent	<input type="checkbox"/> Passeport
	<input type="checkbox"/> Citoyenneté canadienne	<input type="checkbox"/> Cert. du statut d'indien	<input type="checkbox"/> Carte de crédit
No du magasin	Numéro de compte:		
Limite de crédit:	Code d'approbation de la demande	No d'adjoint:	

AVIS AU DEMANDEUR : VEUILLEZ LIRE ET SIGNER LA PRÉSENTE DEMANDE

Dans la présente demande, les mots « vous », « votre » et « vos » désignent le demandeur. Les mots « nous », « notre » et « SFTD » désignent Services de Financement TD Inc. et ses filiales. Si vous obtenez un produit SFTD qui offre des prestations d'assurance, « nous » et « notre » désignent aussi les assureurs qui fournissent ces prestations de temps en temps et leurs réassureurs. Le mot « information » désigne les données personnelles, financières et autres vous concernant que vous nous avez fournies ou que nous avons obtenues d'autres sources en dehors de notre organisation, y compris par les produits et services que vous utilisez.

Consentement à la cueillette, à l'utilisation et/ou à la divulgation de vos renseignements. Vous convenez qu'au moment où vous entamez une relation avec nous et pendant la durée de notre relation, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements comme il est décrit dans la présente demande, dans le contrat de titulaire de carte et dans la déclaration de confidentialité accessible au www.tdservicesdefinancement.com/fr/privacy.asp (dont un exemplaire vous sera également posté avec votre carte), notamment afin de vous identifier, d'assurer un service continu, de bien comprendre vos besoins financiers, de vous présenter des produits et services par téléphone, par télécopieur et par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou par internet, par courrier ou par tout autre moyen, tout en vous protégeant et en nous protégeant contre la fraude et les erreurs, et en respectant les obligations légales et réglementaires.

Consentement à l'évaluation du crédit : Nous obtiendrons des renseignements et des rapports à votre sujet d'agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs au moment de la demande et pendant le processus relatif à la demande, et de façon continue afin d'examiner et de vérifier votre solvabilité et/ou d'établir les limites de crédit et de retenue.

En signant ci-dessous, vous confirmez que vous avez lu et que vous acceptez les conditions générales énoncées ci-dessus et au verso de la présente demande, y compris le contrat de titulaire de carte et la Déclaration – taux et frais relatifs à la carte de crédit.

Date (jour/mois/année) **SIGNATURE DU DEMANDEUR** (principal titulaire de la carte) Date (jour/mois/année) **SIGNATURE DE L'UTILISATEUR AUTORISÉ** (facultatif)

carte. Vous devez les garder en lieu sûr en tout temps, ce qui veut dire : garder la carte en votre possession; garder votre NIP et votre mot de passe dans un endroit distinct de votre carte; prendre toutes les précautions nécessaires afin de vous assurer que personne ne découvre votre NIP ou votre mot de passe, y compris lorsque vous les composez sur un terminal point de vente; assurer la confidentialité de votre NIP et de votre mot de passe; éviter de choisir, comme NIP ou mot de passe, des combinaisons qui pourraient être facilement déterminées par d'autres, comme des dates d'anniversaire, des numéros de téléphone, l'âge, le numéro d'assurance sociale, etc.; vous assurer que chaque NIP ou mot de passe est unique; communiquer avec nous immédiatement si votre carte est perdue ou volée ou si une personne non autorisée apprend votre NIP ou votre mot de passe. Votre carte, votre NIP et votre mot de passe sont réservés à votre usage personnel seulement. S'ils sont utilisés par quelqu'un d'autre, vous devrez prouver que vous avez pris toutes les précautions nécessaires pour les protéger.

- b) Votre responsabilité relativement à l'utilisation de la carte, du NIP et du mot de passe :** Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations autorisées résultant de l'utilisation de la carte, et de la carte avec le NIP ou le mot de passe pour tout service, par toute personne. Vous êtes responsable du montant total de toutes les opérations non autorisées relativement à tout service, qui ont été effectuées avant que nous recevions un avis que votre NIP, votre mot de passe ou votre carte a été perdu ou volé, ou qu'une personne non autorisée peut avoir découvert votre NIP ou votre mot de passe. Dès réception d'un tel avis de votre part, nous bloquerons immédiatement la capacité de la carte de donner accès au compte ou aux services que nous pouvons offrir.

14. Activité dans le compte: Nos registres seront la preuve concluante de l'utilisation du compte ou de services électroniques et seront considérés comme votre demande écrite pour l'exécution des opérations. Même si vous recevez un reçu d'opérations, un numéro de vérification ou de confirmation, les dispositions suivantes s'appliqueront à toutes les opérations ou à toute autre activité dans le compte :

- a) l'acceptation, le comptage et la vérification que nous effectuons à l'égard des opérations seront considérés comme exacts et exécutoires à moins d'une erreur évidente;
- b) nous pourrions porter au crédit ou au débit du compte les opérations ou toute autre activité dans le compte à une date que nous déterminerons à compter de la date de l'opération ou de l'activité applicable. Cette date pourrait être différente de la date à laquelle l'opération ou l'autre activité s'est produite.

15. Votre responsabilité en matière d'utilisation non autorisée des cartes: Vous devez nous informer immédiatement par téléphone ou par écrit de tout vol, toute perte ou toute utilisation non autorisée réelle ou présumée de votre carte ou compte. Si vous signalez que votre carte est perdue ou volée, vous ne serez pas tenu responsable de toutes les opérations non autorisées qui surviennent après que vous nous avez avisés. Nous pourrions vous demander de payer jusqu'à un maximum de 50 \$ pour tout montant non autorisé porté au débit de votre compte avant que vous nous ayez avisés. Toutefois, si le compte est utilisé avec un code d'identification personnel comme le numéro d'identification personnel (NIP), code ID de connexion et/ou mot de passe du titulaire de carte, le principal titulaire de carte sera responsable du montant total de toutes les opérations non autorisées effectuées avant que nous soyons avisés.

16. Problèmes avec des marchands: Nous ne sommes pas responsables si, pour quelque raison que ce soit, votre carte n'est pas acceptée. Si vous éprouvez des problèmes concernant tout produit ou service acquis en utilisant votre carte, vous devez régler le problème directement avec le marchand (y compris le commerçant). Même lorsque vous avez un problème avec un marchand (y compris le commerçant), vous devez néanmoins effectuer le paiement minimum mensuel avant la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé afin que votre compte demeure en règle, et vous demeurez responsable du solde. Nous ne sommes pas responsables de toute perte ou tout dommage subi à la suite de notre incapacité à autoriser ou à traiter une opération ou pour avoir pris toute autre mesure prévue par la loi.

17. Crédit de marchands: Si un marchand (y compris le commerçant) vous émet une note de crédit, nous la créditons à votre compte le jour où nous la recevons. Cependant, si nous vous avons facturé de l'intérêt à la suite de l'opération originale, nous ne vous rembourserons pas cet intérêt.

18. Changement d'adresse: Vous devez rapidement nous informer de tout changement relatif à votre adresse, votre nom ou tout autre renseignement à votre sujet.

19. Annulation: Nous pouvons en tout temps sans vous en informer au préalable, sauf lorsque la loi l'exige :

- a) annuler toute carte relative à votre compte;

b) annuler toute offre promotionnelle;

c) retirer vos droits et privilèges à l'égard de votre carte et de votre compte; et exiger le retour immédiat ou la destruction de toutes les cartes.

Vous pouvez également annuler le présent contrat en nous informant par écrit. Après l'annulation, vous n'avez pas le droit d'utiliser votre carte ou votre compte et vous devez rembourser tout solde impayé et les intérêts courus immédiatement. Nous pouvons déduire des sommes de tout autre compte que vous possédez chez nous ou auprès de nos sociétés affiliées, et les utiliser afin de rembourser le montant que vous nous devez, sans vous en aviser au préalable. Vous devez régler tous les frais juridiques et les dépenses que nous engageons afin de recouvrer des montants en vertu du présent contrat, comme le permet la loi applicable. Même si nous avons retiré vos droits et privilèges à l'égard de votre carte et de votre compte, le présent contrat demeure en vigueur, tant et aussi longtemps qu'un solde est exigible à l'égard du compte.

20. Modifications au présent contrat: Nous pouvons modifier le présent contrat, y compris le taux d'intérêt et les frais, en en donnant avis au principal titulaire de carte, à sa dernière adresse apparaissant dans nos dossiers, ou de toute autre façon permise par les lois applicables. Les avantages, services et protections reliés à une carte ou au compte peuvent également changer ou prendre fin sur remise d'un avis au principal titulaire de carte.

21. Annulation de la ou des cartes d'utilisateur autorisé: Nous pouvons annuler une carte d'utilisateur autorisé ou refuser ou limiter l'accès au compte en tout temps sans vous en aviser au préalable. Le principal titulaire de carte peut également annuler une carte d'utilisateur autorisé en nous donnant un avis écrit nous enjoignant d'annuler la carte d'utilisateur autorisé et nous confirmant que la carte d'utilisateur autorisé est en la possession du principal titulaire de carte ou a été détruite. Dans l'un ou l'autre des cas, l'annulation d'une carte d'utilisateur autorisé ne portera pas atteinte à l'obligation du principal titulaire de carte d'acquitter tous les montants exigibles à l'égard du compte avant cette annulation. Le principal titulaire de carte demeurera responsable de tous les montants exigibles à l'égard du compte au titre d'achats ou d'autres opérations effectués par un utilisateur autorisé et devra nous les payer.

22. Propriété de la carte: Votre carte appartient à SFTD. Vous n'avez pas le droit de céder ou de transférer vos droits et obligations en vertu du présent contrat, de votre carte ou de votre compte à quiconque, mais vos obligations lient votre succession et vos représentants légaux.

23. Cession: Nous pouvons vendre, céder ou transférer la totalité ou une partie de nos droits ou obligations aux termes du présent contrat, sans vous en aviser au préalable. Relativement à toute vente, toute cession ou tout transfert, nous pouvons donner des renseignements relatifs à votre compte et à votre sujet à l'acheteur ou au cessionnaire.

24. Divisibilité: Si une partie du présent contrat contrevient à la loi, cette partie est inopérante sans invalider le reste du contrat.

25. Lois applicables: Le présent contrat sera régi par les lois de la province de Québec et sera interprété conformément à ces lois.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.
(Contrats de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

Aux fins du présent contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur.

En cas de perte ou de vol de la carte de crédit, le consommateur n'encourt aucune responsabilité pour une dette découlant de l'usage de cette carte par un tiers après que l'émetteur de la carte a été avisé de la perte ou du vol par téléphone, télégraphe, avis écrit ou tout autre moyen. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été perdue ou volée est limitée à la somme de 50 \$.

À la fin de chaque période, le commerçant, s'il a une créance à l'égard du consommateur, doit lui fournir un état de compte, posté au moins 21 jours avant la date à laquelle il peut exiger des frais de crédit si le consommateur n'acquitte pas la totalité de son obligation; dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des transactions décrites dans l'état de compte.

Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 29, 123, 124, 126 et 127 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

DÉCLARATION – TAUX ET FRAIS RELATIFS À LA CARTE DE CRÉDIT

L'information présentée dans la présente déclaration est à jour à la date de votre demande.

Taux d'intérêt annuel (taux de crédit) – 29,9 % (le « taux privilégié ») ou 35,9 % (le « taux normal »).

Voir la clause 5 (« Intérêt et période de grâce ») et la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat.

Exemples de frais de crédit mensuels selon une période de facturation de 31 jours.

Solde quotidien moyen	500,00 \$	1 000,00 \$	1 500,00 \$	2 000,00 \$	2 500,00 \$	3 000,00 \$	3 500,00 \$	4 000,00 \$	5 000,00 \$
Frais de crédit mensuels selon le taux privilégié de 29,9 %	12,70 \$	25,39 \$	38,09 \$	50,79 \$	63,49 \$	76,18 \$	88,88 \$	101,58 \$	126,97 \$
Frais de crédit mensuels selon le taux normal de 35,9 %	15,25 \$	30,49 \$	45,74 \$	60,98 \$	76,23 \$	91,47 \$	106,72 \$	121,96 \$	152,45 \$
Frais de crédit mensuels selon le taux promotionnel de 12,9 %	5,48 \$	10,96 \$	16,43 \$	21,91 \$	27,39 \$	32,87 \$	38,35 \$	43,82 \$	54,78 \$

Paiement mensuel minimum: Le paiement minimum exigible chaque mois indiqué sur votre Relevé est calculé de la façon suivante :

- le plus élevé entre 10,00 \$ ou 3,5 % du solde de vos achats à crédit ordinaires; plus
- le plus élevé entre 10,00 \$ et 3,5 % du total des montants de tous les achats (plus les frais applicables) qui font l'objet d'une offre promotionnelle « Aucun intérêt avec paiement minimum » (décrite à la clause 6 du présent contrat); plus
- le paiement minimum, s'il en est, dû à l'égard de chaque offre promotionnelle « Paiements mensuels égaux avec intérêt »

Il est précisé, pour plus de certitude, que le solde indiqué sur votre Relevé comprendra tout montant en souffrance et tout montant en excédent de votre limite de crédit. Vous pouvez également rembourser par anticipation la totalité ou une partie du solde en tout temps sans avoir à payer de frais pour paiement par anticipation ou de pénalité.

Comment l'intérêt est calculé: Les intérêts s'accumulent quotidiennement sur tout montant qui est porté au débit de votre compte à partir de la date où ce montant est imputé à votre compte jusqu'au paiement du montant visé, mais ces intérêts peuvent faire l'objet d'une renonciation ou être réduits conformément aux modalités d'une offre promotionnelle. Voir la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat. L'intérêt est calculé à la fin de chaque période de paiement. Des intérêts sont facturés sur l'intérêt en souffrance (intérêt composé) mensuellement après défaut.

Période de grâce sans intérêt: Au moins 25 jours pour le solde indiqué sur votre Relevé (sauf pour les offres promotionnelles) si le solde est intégralement payé à la date d'échéance de paiement indiquée sur votre Relevé. Voir la clause 5 (« Intérêt et période de grâce ») du contrat pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de votre période de grâce et pour savoir comment vous pouvez éviter de payer des intérêts. Cette période de grâce sans intérêt ne s'applique pas aux achats et aux frais qui font l'objet d'une offre promotionnelle, à moins que cela ne soit indiqué dans l'offre promotionnelle. Voir la clause 6 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat et « Offres promotionnelles » ci-dessous dans la présente déclaration pour plus de détails sur la façon dont l'intérêt est appliqué aux achats aux termes d'une offre promotionnelle.

Relevés: Vous recevrez chaque mois un Relevé qui couvrira une période de 28 à 33 jours selon le jour où se termine votre cycle de facturation.

Responsabilité maximale pour l'utilisation non autorisée de carte: Nous pouvons vous demander de nous payer jusqu'à 50,00 \$ pour toute utilisation non autorisée de votre carte, tant que nous n'avons pas reçu votre avis nous informant de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de votre carte.

Offres promotionnelles: Des offres promotionnelles peuvent vous être faites de temps à autre. Ces offres promotionnelles sont assujetties au présent contrat, y compris la présente déclaration, et aux modalités indiquées dans les documents promotionnels ou les factures ou bordereaux de vente fournis par le commerçant.

Pour les offres promotionnelles « **Aucun intérêt avec paiement minimum** » : promotionnelle de 3, 6, 9 ou 12 mois, ses intérêts au taux privilégié s'accumulent sur chaque achat, à compter de la date d'opération de l'achat, mais il sera renoncé aux intérêts qui s'accumulent pendant la durée de la promotion si, au cours de la durée de la promotion, vous versez le paiement minimum (qui comprend la tranche du paiement minimum pour cette offre promotionnelle) chaque mois au plus tard à la date d'échéance de paiement et si vous payez le solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle au plus tard à la date d'échéance de la promotion.

Des exemples de frais de crédit pour les offres promotionnelles « Aucun intérêt avec paiement minimum » sur le solde dû décrit ci-dessous, s'ils sont impayés pendant toute la durée de la promotion, sont présentés ci-dessous :

Solde dû	Frais de crédit pour toute la durée de la promotion ¹			
	3 mois	6 mois	9 mois	12 mois
500,00 \$	38,09 \$	76,18 \$	114,28 \$	152,37 \$
1 000,00 \$	76,18 \$	152,37 \$	228,55 \$	304,73 \$
1 500,00 \$	114,28 \$	228,55 \$	342,83 \$	457,10 \$
2 000,00 \$	152,37 \$	304,73 \$	457,10 \$	609,47 \$
2 500,00 \$	190,46 \$	380,92 \$	571,38 \$	761,84 \$
3 000,00 \$	228,55 \$	457,10 \$	685,65 \$	914,20 \$
3 500,00 \$	266,64 \$	533,28 \$	799,93 \$	1 066,57 \$
4 000,00 \$	304,73 \$	609,47 \$	914,20 \$	1 218,94 \$
4 500,00 \$	342,83 \$	685,65 \$	1 028,48 \$	1 371,30 \$
5 000,00 \$	380,92 \$	761,84 \$	1 142,75 \$	1 523,67 \$

¹ Le calcul suppose que le solde impayé n'est pas intégralement remboursé à la date d'échéance de la promotion. Si le solde impayé est intégralement remboursé à la date d'échéance de la promotion, il est renoncé aux intérêts sur vos achats qui font l'objet de cette offre promotionnelle. Voir la clause 0 (« Offres promotionnelles et intérêts sur les offres promotionnelles ») du contrat pour plus de détails. Les frais de crédit sont calculés au taux privilégié de 29,9 %.

Pour les offres promotionnelles « **Aucun paiement ni intérêt** » : pour une durée de la promotion de 3, 6, 9 ou 12 mois, l'intérêt ne s'accumule pas et aucun paiement minimum ou autre paiement n'est exigé à l'égard des achats qui font l'objet de cette offre promotionnelle pendant la durée de la promotion si vous payez le paiement minimum chaque mois avant la date d'échéance du paiement indiquée sur votre Relevé pour tout solde dû qui ne fait pas l'objet de cette offre

promotionnelle. Après l'expiration de la durée de la promotion, on vous facturera alors de l'intérêt au taux privilégié sur tout solde impayé aux termes de cette offre promotionnelle qui n'a pas été payé avant la date d'échéance de la promotion.

Dans le cas de l'offre promotionnelle « **Paiements mensuels égaux avec intérêts** », le taux d'intérêt annuel correspond à l'un des taux promotionnels (12,9%) indiqués dans le tableau ci-dessus sous la rubrique « Frais de crédit mensuels fondés sur un taux promotionnel de » pour une durée promotionnelle de 24 mois, selon ce qui est précisé dans vos documents promotionnels ou encore sur la facture ou le ticket de caisse fournis par le commerçant.

Le paiement minimum pour cette offre promotionnelle est le plus élevé des montants suivants, soit 10,00 \$ et :

(i) un facteur de remboursement spécial sur le montant de l'achat de :

4,167 % du montant de l'achat dans le cas d'une durée promotionnelle de 24 mois;

plus

(ii) un intérêt sur le montant de l'achat et sur tous les frais applicables facturés pour les achats à l'un des taux promotionnels réduits indiqués dans le tableau ci-dessus sous la rubrique « Frais de crédit mensuels fondés sur un taux promotionnel de », selon ce qui est précisé dans vos documents promotionnels ou encore sur la facture ou le ticket de caisse fournis par le commerçant.

Autres frais: Frais pour insuffisance de fonds : 45,00 \$ pour chaque chèque ou tout autre mode de paiement qui est refusé.

SERVICES DE FINANCEMENT TD – PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Notre engagement à votre égard

Services de Financement TD se fait un point d'honneur d'offrir aux clients des services de qualité en agissant avec courtoisie et professionnalisme. Simultanément, nous sommes conscients que des préoccupations pourraient être soulevées dans le cadre de la relation que vous entretenez avec nous. Services de Financement TD s'est doté d'un processus de résolution des problèmes afin de s'assurer que vos préoccupations soient traitées avec toute l'attention qu'elles méritent. Pour toute préoccupation qui, selon vous, requiert notre attention immédiate, nous vous demandons de prendre le temps de lire le processus de résolution des problèmes.

Faites-nous part de votre problème ou de votre plainte, de la façon la plus pratique pour vous. Vous pouvez communiquer avec un représentant du Service à la clientèle par téléphone, par télécopieur ou par la poste.

Par la poste: Services de Financement TD Inc. C.P. 4676, succ. A Toronto (Ontario) M5W 6A4

Téléphone : 1-866-508-6312 **Télécopieur :** 877-801-3709

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans vos communications. Nos représentants mettront tout en œuvre pour résoudre votre problème à votre satisfaction. Si la solution proposée par l'un de nos représentants ne vous satisfait pas, la plainte sera transmise à un directeur qui prendra en charge sa résolution. Si votre problème n'est pas résolu, le gestionnaire de votre compte vous offrira de confier votre problème à un représentant du Bureau de la haute direction. Toutefois, si vous préférez faire cette démarche vous-même, le gestionnaire de votre compte sera heureux de vous fournir les coordonnées nécessaires.

Communiquer avec l'ombudsman de TD

Si votre problème n'a toujours pas été résolu de manière satisfaisante par le Comité d'examen des plaintes, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD. L'ombudsman de TD s'engage à résoudre les différends de façon juste et professionnelle. Veuillez noter que le mandat du bureau de l'ombudsman de TD exclut les litiges concernant l'octroi ou le refus de crédit, mais concerne uniquement les problèmes opérationnels.

S'il s'avère que votre problème n'a pas été réglé par le Comité d'examen des plaintes, l'ombudsman de TD pourra l'adresser au service concerné aux fins d'enquête et de réponse. Dans les cinq jours suivant la réception de votre demande, l'ombudsman de TD vous écrira ou vous appellera pour vous indiquer si votre problème a été réacheminé et, le cas échéant, à quelles instances ou encore, si le problème a été résolu. Si le cas est plus complexe, il vous informera des étapes subséquentes nécessaires et du délai de résolution prévu. Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD par l'un des moyens suivants :

Par la poste: Ombudsman de TD C. P. 1 Centre Toronto-Dominion Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 416-982-4884 ou 1-888-361-0319 Télécopieur : 416-983-3460

Par courriel* : td.ombudsman@td.com

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si votre problème n'est pas réglé à votre satisfaction après que vous avez communiqué avec l'ombudsman de TD, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Par la poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement C.P. 896, succ. Adelaide Toronto, (Ontario) M5C 2K3

Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865

Adresse électronique* : ombudsman@obsi.ca

Veuillez indiquer vos nom, adresse et numéro de téléphone dans votre courriel.

Vous pouvez également joindre l'OBSI en composant le numéro sans frais 1-888-451-4519 ou visiter le site www.obsi.ca pour obtenir d'autres renseignements.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, et leurs filiales dans certaines circonstances, afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

De plus, l'ACFC renseigne les consommateurs et veille au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Si vous avez une plainte à formuler concernant une infraction éventuelle à une loi sur la protection du consommateur, à un engagement public ou au code d'éthique d'un secteur, vous pouvez communiquer avec l'ACFC, par la poste, à l'adresse suivante : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Edifice Entreprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Vous pouvez également joindre l'ACFC en composant le 1-866-461-2232 (en anglais 1-866-461-3222) ou en vous rendant sur son site Web, à l'adresse www.fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter que le mandat de l'ACFC n'inclut pas les procédures de recours ou de dédommagement. Toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus de résolution des problèmes décrit ci-dessus.

*Pour votre protection, n'envoyez pas de renseignements confidentiels par courriel, car ce N'EST PAS un mode de communication sûr. Si votre demande est urgente ou qu'elle nécessite la divulgation de renseignements confidentiels, veuillez composer le numéro approprié.