



N° FCR :

Dénomination sociale (dans les systèmes de RBC) :

Dénomination sociale :

Le présent matériel de service pour le programme Cartes commerciales de RBC Banque Royale® (le « **matériel de service du programme Cartes commerciales** ») fait partie intégrante de la Convention-cadre pour entreprise cliente (la « **convention** ») intervenue entre la Banque Royale et le client et est en sus des conditions juridiques de la convention (les « **conditions juridiques** »). Le présent matériel de service du programme Cartes commerciales ne s'applique qu'aux produits de carte commerciale, et non aux produits de carte d'entreprise, sauf aux fins de l'établissement de la limite de crédit, de la limite de crédit temporaire et de la limite de crédit totale.

En cas d'incompatibilité entre le présent matériel de service du programme Cartes commerciales et les conditions juridiques, le présent matériel de service du programme Cartes commerciales prévaut.

Le présent matériel de service du programme Cartes commerciales remplace tout matériel de service précédent se rapportant au programme Cartes commerciales RBC Banque Royale.

1. Définitions et interprétation

Les termes non définis dans les présentes ont le sens qui leur est donné à la partie C (glossaire) des conditions juridiques et les règles d'interprétation prescrites par les conditions juridiques s'appliquent aux présentes.

Aux fins des services offerts dans le cadre du programme Cartes commerciales, les définitions suivantes s'appliquent :

« **achat** » désigne tout achat de bien ou de service qui est imputé à un compte de titulaire de carte avec une carte physique, ou à un compte VPA avec un numéro de carte virtuelle.

« **administrateur du programme** » désigne le ou les administrateurs principaux du programme et tout administrateur secondaire du programme désigné par le client pour gérer le programme Cartes commerciales au nom du client.

« **administrateur principal du programme** » désigne un employé du client désigné par le client pour gérer le programme Cartes commerciales au nom du client, les responsabilités de l'administrateur étant décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs principaux du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Si le client a un compte VPA, au moins un (1) administrateur principal du programme doit également être désigné comme administrateur VPA.

« **administrateur secondaire du programme** » désigne un employé du client désigné par le client ou un administrateur principal du programme pour aider l'administrateur principal du programme à gérer le programme Cartes commerciales, dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **administrateur secondaire VPA** » désigne un employé du client désigné par l'administrateur VPA ou le client pour participer à la gestion du ou des comptes VPA et à la création de numéros de carte virtuelle, et dont les responsabilités sont décrites dans la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires VPA » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **administrateur VPA** » désigne un administrateur principal du programme désigné pour participer à la gestion du ou des comptes VPA et à la création de numéros de carte virtuelle, et dont les responsabilités sont décrites dans la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs VPA » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **authentifiant personnel** » désigne un NIP ou tout autre mot de passe ou renseignement que les titulaires de carte créent ou adoptent pour s'identifier relativement à leur compte de titulaire de carte et à leur carte. Parmi les autres exemples d'authentifiant personnel, on compte les jetons, les codes d'accès et les numéros d'identification qui peuvent être utilisés ou requis pour effectuer des opérations sur Internet ou autres opérations.

« **avance de fonds** » désigne un type d'opération, y compris un retrait en espèces ou une opération en quasi-espèces, imputé à un compte de titulaire de carte en utilisant une carte physique.

« **Banque Royale** » désigne la Banque Royale du Canada.

« **bureau des finances** » désigne, le cas échéant, un ou plusieurs services du client où les relevés de facturation consolidés de certains comptes de titulaire de carte ou comptes VPA peuvent être envoyés à des fins de facturation et de paiement.

« **carte de signature** » désigne la « carte de signature au titre de la convention-cadre pour entreprise cliente » sur laquelle les signataires autorisés, y compris le ou les administrateurs principaux du programme, sont identifiés.

« **carte physique** » désigne toute carte de crédit en plastique émise à un titulaire de carte dans le cadre du programme Cartes commerciales, de même que les renseignements sur la carte physique.

« **carte** » désigne toute carte physique ou tout numéro de carte virtuelle.

« **client** » désigne l'entité juridique indiquée à la section « Autorisation et signature » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales comme étant le client.

« **code de catégorie de commerçant** » désigne le code établi par un réseau de paiement qui recense et classe les biens ou les services offerts par un commerçant.

« **compte de bureau des finances** » désigne un compte établi par le client au nom d'un bureau des finances, comportant un numéro à 16 chiffres, d'un niveau se situant entre le compte de client et un compte de titulaire de carte ou un compte VPA, et auquel une dette peut être imputée. Tous les comptes de bureau des finances font partie de ce compte de client et le client peut avoir plus d'un compte de bureau des finances.

« **compte de client** » désigne un compte établi par la Banque Royale au nom du client, comportant un numéro à 16 chiffres, dans le cadre duquel un ou plusieurs comptes de titulaire de carte ou comptes VPA peuvent être établis par le client, auquel une dette peut être imputée. L'ensemble des comptes de titulaire de carte et des cartes physiques émises aux titulaires de carte dans le cadre du compte de client, et tous les comptes VPA, font partie de ce compte de client. Un compte de client distinct est ouvert pour chaque produit de carte commerciale, et le client peut avoir plus d'un compte de client.

« **compte de titulaire de carte** » désigne un compte établi par le client dans le cadre d'un compte de client au nom d'un titulaire de carte et parallèlement à l'émission d'une carte physique, auquel une dette peut être imputée. Une (1) seule carte physique par compte de titulaire de carte peut être émise.

« **compte VPA** » désigne un compte établi par le client dans le cadre d'un compte de client, comportant un numéro à 16 chiffres, qui permet aux utilisateurs VPA de générer des numéros de carte virtuelle auxquels des dettes peuvent être imputées. Il pourrait y avoir plusieurs comptes VPA sous un même compte de client.

« **compte** » désigne le compte de client, le compte de titulaire de carte, le compte VPA ou le compte de bureau des finances, selon le cas, auquel la dette est imputée.

« **convention avec le titulaire de carte** » désigne le document fourni par Banque Royale à chaque titulaire de carte lors de l'émission de la carte définissant les modalités et conditions d'utilisation de la carte par le titulaire de carte.

« **convention** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques et comprend le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, tout document lié à l'outil Décisionnex® RBC® ou aux services Décisionnex RBC, ainsi que la description du programme d'exonération de responsabilité qui est remise au client à l'ouverture du compte de client pour les comptes de titulaire de carte.

« **date d'échéance du paiement** » désigne la date indiquée comme telle sur chaque relevé de facturation.

« **date du relevé** » désigne la date à laquelle le relevé de compte est préparé.

« **Décisionnex RBC** » désigne l'outil en ligne fourni par Visa (aussi appelé « solution de gestion des dépenses Visa Spend Clarity for Enterprise » ou « Visa Payables Automation (VPA) ») permettant au client de gérer lui-même son programme Cartes commerciales, et aux titulaires de carte et utilisateurs d'obtenir des renseignements sur le compte, y compris de consulter leurs opérations et d'accéder aux relevés de compte.

« **délaï de grâce** » désigne, pour un compte, le nombre de jours entre la date d'un relevé et la date d'échéance du paiement pour cette période de relevé.

« **dette** » désigne le montant total dû à tout moment à la Banque Royale au titre d'un compte aux termes du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. La dette comprend l'ensemble des montants imputés au compte, y compris les achats, les avances de fonds, les intérêts et les frais.

« **dispositif de sécurité** » a le sens qui lui est attribué dans les conditions juridiques et comprend les authentifiants personnels.

« **document** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques.

« **employé du client** » désigne une personne physique engagée par le client en vue d'effectuer du travail pour le client contre rémunération, conformément aux politiques internes du client.

« **fournisseur** » désigne une personne qui fournit des biens ou des services au client.

« **frais non autorisés** » a le sens qui lui est donné dans la description du programme d'exonération de responsabilité.

« **frais** » désigne les frais applicables à un compte, comme ils sont indiqués dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, dans la convention avec le titulaire de carte et dans tout autre document que la Banque Royale peut faire parvenir à la partie concernée.

« **groupe de codes de catégorie de commerçant** » désigne, le cas échéant, les codes de catégorie de commerçant regroupés par la Banque Royale.

« **limite de crédit de compte de titulaire de carte** » désigne le montant maximum de dette qui peut être imputé et demeurer impayé dans un compte de titulaire de carte.

« **limite de crédit de la facilité de carte** » désigne le montant de crédit que la Banque Royale accorde au client à l'établissement du programme Cartes commerciales, et qui représente le montant global maximum de dette qui peut être imputé et demeurer impayé dans l'ensemble des comptes de produit de carte d'entreprise et de produit de carte commerciale dont le client est titulaire. Le montant de la limite de crédit de la facilité de carte est indiqué dans l'encadré sur la dernière page du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Dans certains cas, un montant de limite de crédit temporaire peut être accordé au client en plus de la limite de crédit de la facilité de carte.

« **limite de crédit du compte de bureau des finances** » désigne le montant maximum de dette qui peut être imputé et demeurer impayé dans un compte de bureau des finances.

« **limite de crédit du compte de client** » désigne le montant maximum de dette qui peut être imputé et demeurer impayé dans un compte de client.

« **limite de crédit du compte VPA** » désigne le montant maximum de dette qui peut être imputé et demeurer impayé dans un compte VPA.

« **limite de crédit du compte** » désigne la limite de crédit du compte de client, la limite de crédit du compte de titulaire de carte, la limite de crédit du compte VPA ou la limite de crédit du compte de bureau des finances, selon le cas.

« **limite de crédit totale** » désigne la somme de la limite de crédit de la facilité de carte et de la limite de crédit temporaire, le cas échéant.

« **modalités d'utilisation** » désigne les modalités d'utilisation, établies par Visa, que chaque utilisateur devra lire et accepter lors de la première ouverture de session de l'outil Décisionnex RBC ou lors de la première utilisation des services Décisionnex RBC, et de temps à autre par la suite à la demande de Visa.

« **mode de prestation électronique** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques et comprend Décisionnex RBC.

« **montant de limite de crédit temporaire** » désigne le montant de crédit que la Banque Royale peut accorder au client à l'établissement du programme Cartes commerciales, pour une durée limitée et en plus de la limite de crédit de la facilité de carte, pour faciliter le passage des comptes de produit de carte d'entreprise du client à des comptes de produit de carte commerciale, dans la mesure où le client satisfait aux conditions établies par la Banque Royale. Le montant de limite de crédit temporaire, le cas échéant, est indiqué dans l'encadré sur la dernière page du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **NIP** » désigne le numéro d'identification personnel à quatre chiffres utilisé par un titulaire de carte pour effectuer certaines opérations avec une carte physique, y compris des achats aux points de vente et des retraits en espèces à des GAB.

« **nouveau solde** » désigne le montant, indiqué comme tel sur chaque relevé de facturation, qui est composé de toutes les dettes inscrites sur le compte jusqu'à la date du relevé.

« **numéro de carte virtuelle** » désigne un numéro de carte de crédit virtuelle « jetonisé » généré par un utilisateur VPA à partir d'un compte VPA précis pour payer un fournisseur après l'approbation par l'utilisateur VPA des détails du paiement entrés dans VPA. Plusieurs numéros de carte virtuelle peuvent être générés à partir d'un même compte VPA.

« **objet admissible** » désigne un objet autorisé par le client en regard de l'utilisation des cartes et des comptes.

« **opération en quasi-espèces** » désigne une opération visant un effet équivalant à des espèces ou facilement converti en espèces et que la Banque Royale, par conséquent, traite comme une avance de fonds, y compris les mandats, télévirements, chèques de voyage et opérations liées aux jeux de hasard (y compris les paris, les paris hors piste, les paris sur courses et les jetons de casino).

« **paiement minimum** » désigne le montant, indiqué comme tel sur chaque relevé de facturation, que le client doit payer chaque mois pour que le compte demeure en règle.

« **partie concernée** » désigne le client, un titulaire de carte, un titulaire de compte VPA, un utilisateur VPA ou un bureau des finances, selon le cas.

« **personne autorisée** » désigne une personne identifiée comme signataire autorisé sur la carte de signature ayant le pouvoir de signer le présent matériel de service du programme Cartes commerciales au nom du client et de lier juridiquement le client.

« **personne** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques.

« **pertes** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques.

« **produit de carte commerciale** » désigne l'une ou l'autre des cartes commerciales de la Banque Royale, y compris les cartes Visa Commerciale Avion® RBC (« **Commerciale Avion** »), Visa Commerciale Remise en argent RBC (« **Commerciale Remise en argent** »), Visa Commerciale en dollars US RBC (« **Commerciale en dollars US** ») et Visa Commerciale RBC (« **Visa Commerciale** »). La Banque Royale peut modifier cette liste à tout moment. Les produits de carte commerciale sont disponibles sous forme de cartes physiques ou de numéros de carte virtuelle générés à partir d'un compte VPA.

« **produit de carte d'entreprise** » désigne l'une ou l'autre des cartes d'entreprise de la Banque Royale, y compris les cartes Avion Visa Affaires[‡] RBC, Avion Visa Affaires[‡] RBC, Visa Affaires RBC, Visa[‡] Or Affaires RBC, Marge de Crédit Visa RBC pour la petite entreprise et Remise en argent Affaires Mastercard[‡]. La Banque Royale peut modifier cette liste à tout moment.

« **programme Cartes commerciales** » désigne le programme établi conformément au présent matériel de service du programme Cartes commerciales, aux termes duquel la Banque Royale émettra une carte physique aux employés du client, permettra aux utilisateurs VPA de générer des numéros de carte virtuelle pour payer des fournisseurs, et donnera au client, aux titulaires de carte et aux utilisateurs un accès à Décisionnex RBC.

« **programme d'exonération de responsabilité** » désigne le programme d'exonération de responsabilité de RBC Banque Royale offerte au client pour les cartes physiques et les comptes de titulaire de carte du programme Cartes commerciales.

« **questions et réponses de sécurité** » désigne les questions et réponses que les utilisateurs VPA établissent et qui ont pour objet d'assurer que seuls les fournisseurs autorisés puissent obtenir des numéros de carte virtuelle.

« **RBC Express®** » désigne un service d'information et d'exécution d'opérations en ligne offert par Banque Royale, conçu expressément pour répondre aux besoins des entreprises clientes en matière de gestion de trésorerie.

« **relevé de carte** » désigne le relevé de compte mensuel fourni à la partie concernée par la Banque Royale sur lequel figure les renseignements pertinents sur le compte, y compris les opérations, les intérêts, et les frais imputés à un ou plusieurs comptes de titulaire de carte ou comptes VPA au cours de la période de relevé de compte. Aucun renseignement relatif aux paiements, comme le paiement minimum ou la date d'échéance du paiement, ne figure sur un relevé de carte.

« **relevé de compte** » désigne le relevé de facturation mensuel ou le relevé de carte de compte, selon le cas, fourni à la partie concernée par la Banque Royale en format électronique par l'intermédiaire de Décisionnex RBC, en format papier ou dans tout autre format.

« **relevé de facturation** » désigne le relevé de compte mensuel, fourni à la partie concernée par la Banque Royale, sur lequel figurent les renseignements sur le compte, y compris les opérations, les intérêts et les frais inscrits à un ou plusieurs comptes de titulaire de carte ou comptes VPA au cours de la période de relevé, ainsi que le paiement minimum et la date d'échéance du paiement.

« **renseignements sur la carte physique** » désigne les renseignements sur une carte physique, y compris le numéro de carte physique, le code de sécurité à trois chiffres au verso de la carte physique et la date d'expiration.

« **service** » a le sens qui lui est donné dans les conditions juridiques et comprend les produits de carte commerciale, les comptes, les cartes, Décisionnex RBC et les services Décisionnex RBC.

« **services Décisionnex RBC** » désigne les services de données qui procurent aux clients des renseignements sur leurs comptes et leurs opérations en vue d'une meilleure gestion des dépenses liées au programme Cartes commerciales, y compris les données sur les opérations des titulaires de carte et de compte VPA et les données améliorées

(qui fournissent des renseignements plus descriptifs sur les opérations), les rapports, les analyses et les autres services offerts au client de temps à autre dans le cadre de l'outil Décisionnex RBC. Les services Décisionnex RBC comprennent également Visa Payables Automation (VPA).

« **signataire autorisé** » désigne une personne identifiée comme telle sur la carte de signature.

« **taux d'intérêt sur achat** » désigne le taux d'intérêt annuel applicable aux achats. Le taux d'intérêt sur achat est indiqué sur chaque relevé de facturation.

« **taux d'intérêt sur avance de fonds** » désigne le taux d'intérêt annuel applicable aux avances de fonds. Le taux d'intérêt sur avance de fonds est indiqué sur chaque relevé de facturation.

« **taux d'intérêt** » désigne le taux d'intérêt sur avance de fonds ou le taux d'intérêt sur achat, ou les deux.

« **titulaire de carte** » désigne un employé du client à qui une carte physique est émise à la demande du client et dont le nom est inscrit en relief sur la carte physique, à qui le client permet de faire des achats ou d'engager d'autres frais avec la carte physique ou les renseignements sur la carte physique au nom du client conformément aux politiques internes du client et aux conditions du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **titulaire de compte VPA** » désigne une personne autorisée au nom de laquelle le compte VPA est établi.

« **utilisateur VPA** » désigne le ou les administrateurs VPA et tout administrateur secondaire VPA que le client a autorisés à faire des achats en créant des numéros de carte virtuelle pour le compte du client, conformément aux politiques internes du client et aux conditions du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

« **utilisateur** » désigne chaque utilisateur autorisé de l'outil Décisionnex RBC ou des services Décisionnex RBC, et comprend un utilisateur VPA.

« **Visa Payables Automation** » ou « **VPA** » désigne un module de Décisionnex RBC dans lequel les utilisateurs VPA peuvent générer des numéros de carte virtuelle pour payer les fournisseurs.

« **Visa** » désigne Corporation Visa Canada, Visa Inc., Visa International Service Association, Visa Worldwide Pte Limited et Visa U.S.A. Inc., y compris leurs filiales et entités affiliées.

2. Établissement du programme Cartes commerciales

À la demande du client et sous réserve de l'approbation de la Banque Royale, le client et la Banque Royale établiront le programme Cartes commerciales conformément à la documentation qui peut être exigée par la Banque Royale. Le client fournira à la Banque Royale tout renseignement financier et en matière de solvabilité le concernant, y compris les états financiers, que la Banque Royale peut demander de temps à autre afin d'établir et de maintenir le programme Cartes commerciales.

Une fois le programme Cartes commerciales établi : (a) le client créera pour les employés qu'il désigne des comptes de titulaire de carte au moyen de l'outil Décisionnex RBC et la Banque Royale émettra des cartes physiques à ces employés du client ; et (b) la Banque Royale créera dans Décisionnex RBC un ou plusieurs comptes VPA qui permettront aux utilisateurs VPA de créer des numéros de carte virtuelle pour payer les fournisseurs. Des cartes physiques ne peuvent être émises qu'aux employés du client. Les numéros de carte virtuelle ne peuvent être générés que par les utilisateurs VPA.

Lors de l'établissement du programme Cartes commerciales, le client peut être tenu de fournir à la Banque Royale le numéro d'un compte d'entreprise RBC duquel peuvent être débités certains frais aux termes du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

3. Consentement exprès

Le présent matériel de service du programme Cartes commerciales s'applique à chaque compte de client et à chaque compte établi dans le cadre de chaque compte de client.

Il s'applique également a) lorsque la Banque Royale envoie une carte physique réémise ou de remplacement à un titulaire de carte, y compris lorsqu'une carte physique expire, b) chaque fois qu'un numéro de carte virtuelle est généré à partir d'un compte VPA, c) si le client change son produit de carte commerciale pour un autre type de produit de carte commerciale, ou d) si le client ajoute un nouveau produit de carte commerciale à son ou ses produits de carte commerciale existants.

Si le client détient un produit de carte commerciale que la Banque Royale cesse d'offrir pour quelque raison que ce soit, le client convient que la Banque Royale peut changer le produit de carte commerciale aboli pour un autre type de produit de carte commerciale – lequel continuera d'être régi par les conditions énoncées dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales –, envoyer des cartes physiques de remplacement aux titulaires de carte et établir de nouveaux comptes VPA.

Dans ce cas, il est entendu que le client n'aura pas à signer de nouveau le présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

En signant le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client confirme qu'il (a) a lu le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, (b) en accepte toutes les conditions, (c) consent à ce que le ou les comptes et la ou les cartes lui soient fournis, et (d) demande les avantages et les services qui sont automatiquement fournis avec le ou les produits de carte commerciale à compter de la date à laquelle le client signe le présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

Il incombe au client de s'assurer que chaque personne autorisée reçoive un exemplaire du présent matériel de service du programme Cartes commerciales et de tout document de remplacement du présent matériel de service et de toute modification qui y est apportée, ainsi que les avis touchant l'utilisation des cartes ou du ou des comptes. Il incombe également au client de s'assurer que les titulaires de carte se conforment à la convention avec le titulaire.

4. Conditions générales

Les avantages et services offerts varient selon le type de produit de carte commerciale. Certains de ces avantages et services sont fournis par des tiers. Ces tiers, et non la Banque Royale, sont responsables envers la partie concernée des avantages et des services offerts ou fournis par eux.

Des caractéristiques optionnelles peuvent être proposées au client, moyennant des frais supplémentaires. Si le client demande l'une ou l'autre de ces caractéristiques optionnelles, la Banque Royale peut envoyer au client un document distinct énonçant les conditions additionnelles liées à ces caractéristiques optionnelles.

À l'émission d'une carte physique, la Banque Royale fournira au titulaire de la carte une convention décrivant les conditions d'utilisation de la carte physique par le titulaire de carte, ainsi que les certificats d'assurance applicables au produit de carte commerciale.

À l'ouverture d'un compte VPA, la Banque Royale fournira au titulaire du compte VPA et à l'administrateur VPA les certificats d'assurance applicables au produit de carte commerciale.

Les cartes physiques demeurent la propriété de la Banque Royale et doivent lui être retournées sur demande.

5. Rôles, obligations et responsabilités

5.1. Du client

Dans le cadre du programme Cartes commerciales, les obligations et responsabilités du client comprennent ce qui suit :

- établir des stratégies, objectifs, politiques et procédures pour le programme Cartes commerciales ;
- créer et mettre en œuvre une politique et des contrôles concernant l'utilisation des comptes et des cartes, y compris afin de limiter leur utilisation aux objets admissibles ;
- établir des contrôles permettant d'assurer le respect des règles et politiques du client et en informer les titulaires de carte et les utilisateurs VPA ;
- désigner, conformément aux politiques établies par la Banque Royale, un ou plusieurs administrateurs principaux du programme dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs principaux du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- s'il y a lieu, désigner, conformément aux politiques établies par la Banque Royale, un ou plusieurs administrateurs secondaires du programme dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- si le module VPA est activé, désigner, conformément aux politiques établies par la Banque Royale, un ou plusieurs administrateurs principaux du programme pour être aussi des administrateurs VPA dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs VPA » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- si le module VPA est activé et s'il y a lieu, désigner, conformément aux politiques établies par la Banque Royale, un ou plusieurs administrateurs secondaires VPA dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- autoriser la Banque Royale à considérer comme légitimes toutes les instructions, directives, autorisations et autres communications qu'elle reçoit des personnes autorisées, des administrateurs du programme et des utilisateurs en lien avec le programme Cartes commerciales, que celles-ci soient fournies verbalement, par mode de prestation électronique ou par écrit, et demeurer responsable de ces instructions, directives, autorisations et autres communications ;

- (i) demeurer responsable de toute dette contractée au titre de la limite de crédit de la facilité de carte ou de la limite de crédit totale, selon le cas, à l'exception de ce qui est autrement prévu de manière expresse dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- (j) s'assurer que les paiements sur compte sont effectués à temps et conformément au présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- (k) effectuer un suivi continu de son programme de gestion des dépenses ainsi que des procédures de création de numéros de carte virtuelle afin de s'assurer qu'ils sont conformes à ses politiques et procédures visant le programme Cartes commerciales, et veiller à ce que tout programme de vérification comporte un processus de surveillance des instructions données à la Banque Royale par la personne autorisée, les administrateurs du programme, les utilisateurs VPA et les utilisateurs ;
- (l) apporter les modifications requises au programme Cartes commerciales ou y mettre fin.

5.2. Du ou des administrateurs principaux du programme

Dans le cadre du programme Cartes commerciales, le client nommera un ou plusieurs administrateurs principaux du programme. Les responsabilités de l'administrateur principal du programme comprennent ce qui suit :

- (a) gérer le programme Cartes commerciales, y compris en participant au processus initial d'intégration et de configuration et en effectuant les activités courantes et de maintenance ;
- (b) agir à titre de personne-ressource principale pour les titulaires de carte et les utilisateurs ;
- (c) agir à titre d'administrateur principal dans Décisionnex RBC, y compris pour établir les nouveaux utilisateurs et pour tenir à jour les renseignements sur les utilisateurs ;
- (d) assurer la formation des utilisateurs à l'égard de Décisionnex RBC ;
- (e) autoriser la Banque Royale à traiter les demandes relatives aux comptes de titulaire de carte et à émettre les cartes physiques ;
- (f) apporter les modifications aux comptes de titulaire de carte par l'entremise de Décisionnex RBC, y compris les modifications de profil de titulaire de carte et de limites de crédit des comptes de titulaire de carte ;
- (g) tenir à jour les dossiers des titulaires de carte ;
- (h) s'il y a lieu, désigner un ou plusieurs employés du client à titre d'administrateurs secondaires du programme dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- (i) aviser la Banque Royale de toute perte ou interception ou de tout vol de carte physique ;
- (j) signaler immédiatement à la Banque Royale toute opération frauduleuse réelle ou soupçonnée dans un compte ou dans Décisionnex RBC, tout accès non autorisé réel ou soupçonné à Décisionnex RBC, toute utilisation non autorisée réelle ou soupçonnée du dispositif de sécurité d'un utilisateur, ou toute autre atteinte à la sécurité d'un compte, de Décisionnex RBC ou de l'un des services Décisionnex RBC ;
- (k) communiquer avec la Banque Royale immédiatement et suivre les directives fournies par cette dernière si des frais non autorisés sont portés à un compte de titulaire de carte par un titulaire de carte ;
- (l) révoquer la carte physique et l'accès à Décisionnex RBC de tout titulaire de carte qui cesse d'être un titulaire de carte parce qu'il a quitté l'emploi du client ou pour toute autre raison ;
- (m) effectuer les suivis et produire des rapports relativement au programme Cartes commerciales ;
- (n) gérer les bureaux des finances ;
- (o) s'assurer qu'aucun langage ou terme offensant n'est utilisé ou inscrit en relief sur les cartes physiques ;
- (p) approuver les relevés de facturation et effectuer les versements mensuels au nom du client, comme il est décrit à la sous-section « Responsabilité relative aux paiements » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- (q) établir les débits préautorisés permettant à la Banque Royale de prélever automatiquement les paiements chaque mois à la date d'échéance du paiement, comme il est décrit à la sous-section « Paiements » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

Un administrateur principal du programme doit être formellement identifié comme signataire autorisé sur la carte de signature afin de recevoir directement des services de la Banque Royale.

5.3. Du ou des administrateurs secondaires du programme

Le client ou un administrateur principal du programme Cartes commerciales peut désigner un ou plusieurs administrateurs secondaires du programme. Les responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme peuvent varier et dépendent des permissions établies par le client ou un administrateur principal du programme, mais sa principale responsabilité consiste à offrir du soutien à ou aux administrateurs principaux du programme dans la gestion du programme Cartes commerciales.

Le ou les administrateurs secondaires du programme ne peuvent recevoir qu'un soutien technique ou un soutien à la navigation avec Décisionnex RBC ; ils ne peuvent pas modifier le compte.

Si aucun administrateur secondaire du programme n'est désigné, le ou les administrateurs principaux du programme sont responsables de la gestion du programme Cartes commerciales.

5.4. Des administrateur(s) VPA

Si le client a établi un compte VPA, il désignera un ou plusieurs des administrateurs principaux du programme comme administrateur(s) VPA. Les responsabilités d'un administrateur VPA comprennent ce qui suit :

- (a) gérer l'utilisation du module VPA au nom du client, y compris en participant au processus initial d'intégration et de configuration du module VPA et en effectuant les activités courantes visant le module VPA ;
- (b) agir à titre de personne-ressource principale pour les utilisateurs VPA ;
- (c) agir à titre d'administrateur principal pour le module VPA, y compris en établissant les nouveaux utilisateurs VPA et en tenant à jour les renseignements sur les utilisateurs VPA et les titulaires de compte VPA ;
- (d) fournir aux utilisateurs de VPA un exemplaire des certificats d'assurance applicables au produit de carte commerciale et de toute mise à jour ultérieure de ces documents que l'administrateur VPA reçoit de la Banque Royale ;
- (e) veiller à la formation des utilisateurs VPA en ce qui a trait au module VPA de Décisionnex RBC ;
- (f) autoriser la Banque Royale à traiter les demandes d'ouverture de compte VPA ;
- (g) s'il y a lieu, désigner un ou plusieurs employés du client à titre d'administrateur secondaire VPA dont les responsabilités sont décrites à la sous-section « Rôles, obligations et responsabilités du ou des administrateurs secondaires du programme » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ;
- (h) aviser la Banque Royale du vol, de la perte ou de l'interception de tout numéro de carte virtuelle ;
- (i) signaler immédiatement à la Banque Royale toute opération frauduleuse réelle ou soupçonnée dans un compte VPA ou dans le module Visa Payables Automation, tout accès non autorisé réel ou soupçonné au module Visa Payables Automation, toute utilisation non autorisée réelle ou soupçonnée du dispositif de sécurité d'un utilisateur VPA ou des questions et réponses de sécurité, ou toute autre atteinte à la sécurité à l'égard d'un compte VPA, de Visa Payables Automation, de Décisionnex RBC ou de l'un des services Décisionnex RBC ;
- (j) révoquer l'accès à Visa Payables Automation, l'utilisation du ou des comptes VPA et l'émission de numéros de carte virtuelle visant un utilisateur VPA ou un titulaire de compte VPA qui a été licencié ou qui a autrement cessé d'être un utilisateur VPA ou un titulaire de compte VPA ;
- (k) s'assurer qu'aucun langage ou mot offensant n'est utilisé en association avec l'émission d'un numéro de carte virtuelle ;
- (l) approuver les relevés de facturation et effectuer les versements mensuels au nom du client, comme il est décrit à la sous-section « Responsabilité relative aux paiements » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

Un administrateur VPA doit être formellement identifié comme un administrateur principal du programme et un signataire autorisé sur la carte de signature afin de recevoir directement des services de la Banque Royale.

5.5. Des administrateur(s) secondaire(s) VPA

S'il y a lieu, l'administrateur VPA peut nommer un ou plusieurs administrateurs secondaires VPA. Les responsabilités de l'administrateur secondaire VPA peuvent varier et dépendent des permissions établies par le client ou par l'administrateur VPA, mais sa principale responsabilité consiste à offrir du soutien à ou aux administrateurs principaux du programme dans la gestion du module Visa Payables Automation.

Le ou les administrateurs secondaires VPA ne peuvent recevoir qu'un soutien technique ou un soutien à la navigation avec Visa Payables Automation ; ils ne peuvent pas modifier le compte VPA. Si aucun administrateur secondaire VPA n'est désigné, le ou les administrateurs VPA sont seuls responsables de la gestion du module Visa Payables Automation.

6. Décisionnex RBC

Dans le cadre du programme Cartes commerciales, la Banque Royale offre au client, aux titulaires de carte et aux utilisateurs l'accès à Décisionnex RBC et aux services Décisionnex RBC selon les conditions qui suivent.

6.1. Attestation du client

Le client reconnaît que :

- (a) Décisionnex RBC et les Services Décisionnex RBC sont offerts par Visa et les modalités d'utilisation ont été établies uniquement par Visa, et non par Banque Royale ;
- (b) les renseignements recueillis par Visa dans le cadre de l'utilisation de Décisionnex RBC et des services Décisionnex RBC seront utilisés conformément à la politique de protection des renseignements personnels de Visa, accessible à partir des modalités d'utilisation ;
- (c) les termes « services », « services en ligne Visa » et « Services Visa Commerciale » employés dans les modalités d'utilisation désignent Décisionnex RBC et les services Décisionnex RBC ;
- (d) l'ensemble des renseignements et des données contenus dans l'outil Décisionnex RBC demeure la propriété de la Banque Royale ;
- (e) la Banque Royale n'est pas responsable de la disponibilité des services Décisionnex RBC à tout moment, ni de leur exactitude ;
- (f) la Banque Royale n'est pas responsable de la fiabilité ou de l'exactitude des outils de gestion fiscale offerts dans Décisionnex RBC et décline expressément toute garantie relativement aux calculs, aux estimations et aux renseignements fiscaux fournis par ces outils. La Banque Royale ne donne pas de conseils fiscaux, juridiques ou comptables. Le client doit consulter ses propres conseillers avant de prendre toute mesure fondée sur les renseignements de nature fiscale affichés dans Décisionnex RBC lors de la préparation de ses déclarations de revenus ;
- (g) la Banque Royale décline expressément toute garantie implicite quant à la qualité marchande et à l'adaptation à un usage particulier des services Décisionnex RBC ;
- (h) la Banque Royale et Visa ont conclu une entente permettant aux utilisateurs qui sont également des utilisateurs de RBC Express, pourvu que ces utilisateurs se soient connectés séparément et avec succès à Décisionnex RBC au moins une fois, d'accéder directement à Décisionnex RBC à partir de RBC Express à l'aide d'un nombre limité de renseignements de l'utilisateur et en utilisant principalement les justificatifs d'accès fournis par la Banque Royale pour accéder à RBC Express (« authentification unique ») sans avoir à entrer des justificatifs d'accès distincts fournis par Visa ;
- (i) la Banque Royale n'est pas responsable de l'intégration des données (y compris de l'exactitude et de la sécurité des données ainsi que de la connexion de différents fournisseurs) entre Visa et tout fournisseur de logiciel externe ou autre destinataire (y compris le client).

6.2. Obligations du client

Le client fera ce qui suit :

- (a) mettre en œuvre une politique et des contrôles concernant l'utilisation de l'outil Décisionnex RBC par les utilisateurs dans le but :
 - (i) de s'assurer que chaque utilisateur est dûment autorisé à utiliser Décisionnex RBC et les Services Décisionnex RBC applicables et se conforme aux conditions du matériel de service du programme Cartes commerciales ainsi qu'aux modalités d'utilisation ;
 - (ii) de s'assurer que chaque utilisateur préserve la confidentialité des dispositifs de sécurité et de ses justificatifs d'accès à Décisionnex RBC, y compris son mot de passe, son nom d'utilisateur et ses autres données d'identification, comme ses données d'authentification unique et les questions et réponses de sécurité, le cas échéant ;
 - (iii) d'établir un processus pour ajouter ou supprimer des utilisateurs ; et
 - (iv) de s'assurer que tous les utilisateurs sont au courant des processus, des formats de fichier requis et des procédures relatifs à l'outil Décisionnex RBC et aux services Décisionnex RBC comme ils sont décrits dans la documentation et les guides de mise en œuvre de Décisionnex RBC fournis au client ;
- (b) préserver la confidentialité des dispositifs de sécurité et des justificatifs d'accès à Décisionnex RBC, y compris les mots de passe, noms d'utilisateur et autres données d'identification, comme les données d'authentification unique et les questions et réponses de sécurité, le cas échéant ;
- (c) assumer la responsabilité de toutes les activités – y compris les opérations frauduleuses, les méfaits, les opérations non autorisées et toute autre action ou omission – du client, des utilisateurs ou de toute autre personne effectuées avec l'outil Décisionnex RBC et les services Décisionnex RBC, que l'accès à ceux-ci ait eu lieu ou non au moyen d'une authentification unique ;

- (d) demeurer responsable, ainsi qu'indemniser et dégager de toute responsabilité Banque Royale à l'égard de toutes les pertes, notamment les réclamations, les dommages de quelque nature que ce soit (y compris les dommages directs, indirects, particuliers, accessoires, consécutifs ou punitifs), les coûts, les frais, les honoraires, les dépenses et les autres obligations pouvant être liés à l'utilisation de Décisionnex RBC ou des Services Décisionnex RBC par le client, les utilisateurs ou toute autre personne, que l'accès à ceux-ci ait eu lieu ou non au moyen d'une authentification unique, ainsi qu'à l'égard de toutes les activités réalisées par chacune de ces personnes dans Décisionnex RBC ;
- (e) payer les frais pouvant être exigés pour utiliser Décisionnex RBC, y compris les frais liés à la mise en œuvre, à la formation et aux travaux supplémentaires ;
- (f) choisir le français ou l'anglais comme langue d'utilisation de Décisionnex RBC et assurer la conformité à toutes les lois linguistiques applicables ;
- (g) assurer la saisie de ses données organisationnelles et autres données dans Décisionnex RBC, et s'il y a lieu, des renseignements sur les fournisseurs et sur les paiements aux fournisseurs dans Visa Payables Automation dans le format de fichier précisé dans les modalités d'utilisation ;
- (h) réserver les services Décisionnex RBC à son propre usage et ne pas divulguer de renseignements obtenus par l'intermédiaire des services Décisionnex RBC.

6.3. Obligations de l'utilisateur

La Banque Royale, à la demande du client, prendra les dispositions nécessaires pour que le ou les administrateurs principaux du programme deviennent des utilisateurs de Décisionnex RBC et des services Décisionnex RBC.

Un administrateur principal du programme fera en sorte que le ou les administrateurs secondaires du programme, le cas échéant, de même que les titulaires de carte et toute autre personne deviennent des utilisateurs de Décisionnex RBC et aient accès aux Services Décisionnex RBC applicables.

Un administrateur VPA prendra les dispositions nécessaires pour que le ou les administrateurs secondaires VPA, le cas échéant, deviennent des utilisateurs VPA dans Décisionnex RBC et aient accès au module Visa Payables Automation.

Lors de la première ouverture de session de l'outil Décisionnex RBC, lors de la première utilisation des services Décisionnex RBC et de temps à autre par la suite à la demande de Visa, chaque utilisateur devra lire et accepter les modalités d'utilisation. Un utilisateur qui n'accepte pas ces modalités d'utilisation ne pourra pas accéder à Décisionnex RBC ni utiliser les services Décisionnex RBC.

De plus, chaque utilisateur doit :

- (a) respecter les modalités d'utilisation, faute de quoi la Banque Royale, le client ou Visa peut immédiatement révoquer son accès à Décisionnex RBC ;
- (b) connaître et respecter les processus, les formats de fichier requis et les procédures relatifs à l'outil Décisionnex RBC et aux services Décisionnex RBC comme ils sont décrits dans les politiques internes du client ;
- (c) préserver la confidentialité de ses dispositifs de sécurité et justificatifs d'accès à Décisionnex RBC, y compris ses mots de passe, noms d'utilisateur et autres données d'identification, comme les données d'authentification unique le cas échéant ;
- (d) préserver la confidentialité des questions et réponses de sécurité utilisées pour générer des numéros de carte virtuelle à partir du compte VPA. Personne, sauf les utilisateurs VPA et les fournisseurs, n'est autorisé à connaître les questions et réponses de sécurité qui les concernent ;
- (e) préserver la confidentialité des renseignements que contient l'outil Décisionnex RBC ou qui en sont extraits, comme les fichiers de données, les relevés de compte et les rapports.

7. Limites de crédit

7.1. Limite de crédit de la facilité de carte

La limite de crédit de la facilité de carte représente le montant maximal de crédit disponible pour l'ensemble des comptes de client et des comptes de produit de carte d'entreprise.

Au moment de l'établissement du programme Cartes commerciales, la Banque Royale établit la limite de crédit de la facilité de carte, laquelle est indiquée dans l'encadré sur la dernière page du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

Si le client demande une limite de crédit temporaire en sus de la limite de crédit de la facilité de carte et que celle-ci lui est accordée, ce montant temporaire (et, par conséquent, la limite de crédit totale) sera disponible pour la durée établie par la Banque Royale et sera indiqué dans l'encadré sur la dernière page du présent matériel de service du programme Cartes commerciales.

À la fin de cette période, le montant de crédit temporaire ne sera plus disponible et la limite de crédit totale reviendra à la limite de crédit de la facilité de carte. Le client doit respecter la limite de crédit de la facilité de carte ou la limite de crédit totale, selon

le cas, c'est-à-dire que le montant global de la dette liée à l'ensemble des comptes de client et des comptes de produit de carte d'entreprise, le cas échéant, ne doit pas excéder cette limite. En cas de dépassement de limite, aucun compte de titulaire de carte ou compte VPA supplémentaire ne sera établi, aucune carte physique ne sera émise et aucun numéro de carte virtuelle ne sera généré au titre d'un compte VPA tant que le montant du dépassement n'aura pas été remboursé.

Le client peut demander une modification de la limite de crédit de la facilité de carte en communiquant avec la Banque Royale. La Banque Royale peut réduire la limite de crédit de la facilité de carte, ou la limite de crédit totale le cas échéant, à tout moment sans le consentement préalable du client.

7.2. Limite de crédit du compte de client

Banque Royale établira une limite de crédit de compte de client pour chaque produit de carte commerciale sélectionné par le client. Cette limite de crédit représente le crédit maximal applicable à l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA liés au compte de client.

Le client doit veiller à ce que la dette liée à l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA rattachés au compte de client n'excède pas la limite de crédit du compte de client. Toutefois, la Banque Royale peut, de temps à autre mais sans y être tenue, permettre que la dette totale excède la limite de crédit du compte de client. La Banque Royale peut également à tout moment refuser de permettre que la dette totale liée à un compte de client excède la limite de crédit du compte de client et exiger que le client paie immédiatement tout solde excédant la limite de crédit du compte de client.

Le client peut en tout temps demander à la Banque Royale d'augmenter ou de réduire une ou plusieurs limites de crédit du compte de client en communiquant avec la Banque Royale.

Une augmentation d'une ou de plusieurs limites de crédit peut être accordée pourvu que la somme de toutes les limites de crédit du compte de client et des limites de crédit des comptes de produit de carte d'entreprise demeure inférieure ou égale à la limite de crédit de la facilité de carte ou à la limite de crédit totale, selon le cas. La Banque Royale peut aussi augmenter ou réduire une limite de crédit du compte de client à tout moment, sans préavis au client.

7.3. Limite de crédit de compte de titulaire de carte et limite de crédit de compte VPA

(a) Applicable aux comptes de titulaire de carte seulement

Pour chaque compte de titulaire de carte, l'administrateur du programme établira une limite individuelle de crédit à l'aide de l'outil Décisionnex RBC, cette limite ne devant pas dépasser la limite de crédit du compte de client. La limite de crédit de compte de titulaire de carte représente le crédit maximal disponible pour ce compte de titulaire de carte.

La Banque Royale indiquera à la partie concernée la limite de crédit de compte de titulaire de carte dans les documents accompagnant chaque carte physique au moment de son émission, ainsi que sur chaque relevé de facturation.

Il incombera à l'administrateur du programme d'informer les titulaires de carte de leur limite de crédit.

Chaque titulaire de carte doit respecter la limite de crédit de son compte de titulaire de carte. Toutefois, la Banque Royale peut, de temps à autre et sans y être tenue, permettre un dépassement de la limite de crédit du compte de titulaire de carte. La Banque Royale peut également, à tout moment, refuser de permettre un dépassement de limite de crédit de compte de titulaire de carte et exiger que le client paie immédiatement tout solde excédant la limite de crédit de compte de titulaire de carte.

Si la limite de crédit de compte de titulaire de carte est dépassée à tout moment au cours d'une période de relevé, des frais de dépassement de limite sont imputés à ce compte et figurent sur le relevé de facturation suivant.

L'administrateur du programme peut augmenter ou réduire une limite de crédit de compte de titulaire de carte à tout moment par l'entremise de Décisionnex RBC. L'augmentation d'une ou plusieurs limites de crédit de compte de titulaire de carte ne doit pas entraîner un dépassement de la limite de crédit globale du compte de client. Si le client effectue constamment ses paiements en retard ou s'il omet couramment de les effectuer, la Banque Royale pourra réduire la limite de crédit de compte de titulaire de carte sans préavis au client.

(b) Applicable aux comptes VPA seulement

Pour chaque compte VPA, à l'ouverture du compte VPA et en consultation avec l'administrateur VPA, la Banque Royale établira pour le compte VPA une limite de crédit ne pouvant pas excéder la limite de crédit globale du compte de client. La limite de crédit du compte VPA représente le crédit maximal disponible sur ce compte VPA.

La Banque Royale indiquera la limite de crédit de compte VPA sur les documents fournis à l'administrateur VPA ou au titulaire de compte VPA à l'ouverture du compte VPA et sur chaque relevé de facturation par la suite.

Il incombe à l'administrateur VPA ou au titulaire de compte VPA d'informer les utilisateurs VPA de la limite de crédit de compte VPA.

Chaque utilisateur VPA doit respecter la limite de crédit du compte VPA. Toutefois, la Banque Royale peut, de temps à autre et sans y être tenue, permettre un dépassement de la limite de crédit du compte VPA. La Banque Royale peut également, à tout moment, refuser de permettre un dépassement de limite de crédit de compte VPA et exiger que le client paie immédiatement tout solde excédant la limite de crédit de compte VPA.

Si la limite de crédit de compte VPA est dépassée à tout moment au cours d'une période de relevé, des frais de dépassement de limite sont imputés à ce compte et figurent sur le relevé de facturation suivant.

L'administrateur VPA peut en tout temps demander à la Banque Royale d'augmenter ou de réduire la limite de crédit d'un compte VPA en communiquant avec la Banque Royale. L'augmentation d'une ou plusieurs limites de crédit de compte VPA ne doit pas entraîner un dépassement de la limite de crédit globale du compte de client. Si le client effectue constamment ses paiements en retard ou s'il omet couramment de les effectuer, la Banque Royale pourra réduire la limite de crédit de compte VPA sans préavis au client.

(c) Applicable aux comptes de titulaire de carte et aux comptes VPA

Le total de la dette impayée de l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA ne doit pas excéder la limite de crédit du compte de client. Par conséquent, toute dette imputée à un compte de titulaire de carte ou à un compte VPA réduit le crédit disponible pour les autres comptes de titulaire de carte et comptes VPA.

7.4. Limite de crédit du compte de bureau des finances

S'il y a lieu, l'administrateur du programme établira la limite de crédit du compte de bureau des finances à l'aide de l'outil Décisionnex RBC, cette limite ne devant pas dépasser la limite de crédit du compte de client. La limite de crédit du compte de bureau des finances représente le crédit maximal disponible pour l'ensemble des comptes de titulaire de carte et de comptes VPA établis au titre de ce compte de bureau des finances.

Le client doit respecter la limite de crédit du compte de bureau des finances, c'est-à-dire que la somme due sur l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA établis au titre d'un compte de bureau des finances ne doit pas excéder la limite de crédit du compte de bureau des finances. Toutefois, la Banque Royale peut, de temps à autre et sans y être tenue, permettre un dépassement de la limite de crédit du compte de bureau des finances. La Banque Royale peut également à tout moment refuser de permettre que la dette totale liée à un compte de bureau des finances excède la limite de crédit globale du compte de bureau des finances et exiger que le client paie immédiatement tout solde excédant la limite de crédit globale du compte de bureau des finances.

L'administrateur du programme peut augmenter ou réduire une limite de crédit du compte de bureau des finances à tout moment par l'entremise de Décisionnex RBC. L'augmentation d'une ou plusieurs limites de crédit du compte de bureau des finances ne doit pas entraîner un dépassement de la limite de crédit globale du compte de client. Si le client effectue constamment ses paiements en retard ou s'il omet couramment de les effectuer, la Banque Royale pourra réduire la limite de crédit du compte de bureau des finances sans préavis au client.

7.5. Fluctuation des devises

La limite de crédit de la facilité de carte, ou la limite de crédit totale le cas échéant, est établie en dollars canadiens pour tous les produits de carte commerciale et les produits de carte d'entreprise, même si certains de ces produits sont facturés en dollars américains.

Si, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, y compris la fluctuation quotidienne des devises, le montant de toute limite de crédit du compte est dépassé lorsque le montant en dollars américains de la dette imputée à ce compte est converti au montant équivalent en dollars canadiens, le client devra immédiatement rembourser ce dépassement à la Banque Royale.

8. Types de facturation du programme

Lors de l'établissement du programme Cartes commerciales par la Banque Royale et le client, le client devra faire un choix parmi les deux (2) types d'options de facturation pour chaque compte de client ouvert : la facturation à l'entreprise (« **facturation à l'entreprise** ») ou la facturation individuelle (« **facturation individuelle** »).

À tout moment, le client peut également décider de combiner la facturation à l'entreprise ou la facturation individuelle avec la facturation au bureau des finances (« **facturation au bureau des finances** ») pour un compte de client.

Ces choix déterminent comment la Banque Royale facturera la partie concernée.

Une fois le choix d'option de facturation effectué en regard d'un compte de client, il ne peut plus être modifié. Le client devra fermer ce compte de client et en ouvrir un nouveau pour effectuer un autre choix. Le client peut toutefois ajouter ou supprimer l'option de facturation au bureau des finances pour un compte de client à tout moment sans avoir à fermer ce compte de client et en ouvrir un nouveau.

8.1. Facturation à l'entreprise

(a) Non combinée à la facturation au bureau des finances

Si la facturation à l'entreprise a été sélectionnée en regard d'un compte de client, la Banque Royale fournira (i) au client un seul relevé de facturation global mensuel pour l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA établis dans le cadre de ce compte de client, (ii) à chaque titulaire de compte de carte un relevé mensuel individuel pour son compte de titulaire de carte, et (iii) à chaque titulaire de compte VPA un relevé mensuel de carte individuel pour son compte VPA.

Le client qui choisit la facturation à l'entreprise consent à la réception du relevé de facturation de cette manière et reconnaît qu'il lui incombe de récupérer le relevé de facturation dans l'outil Décisionnex RBC et de le vérifier mensuellement. Le client doit également demander aux titulaires de carte et aux titulaires de compte VPA de récupérer leur relevé et de le vérifier mensuellement.

(b) Combinée à la facturation au bureau des finances

Si une combinaison de facturation à l'entreprise et de facturation au bureau des finances a été sélectionnée en regard d'un compte de client, la Banque Royale fournira (i) au client un seul relevé de facturation global mensuel pour l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA établis au titre du compte du bureau des finances ; (ii) au bureau des finances un seul relevé de facturation global mensuel pour l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA établis au titre du compte du bureau des finances ; (iii) à chaque titulaire de compte de carte établi au titre du compte du bureau des finances un relevé de carte individuel mensuel pour son compte de titulaire de carte, et (iv) à chaque titulaire de compte VPA établi au titre du compte du bureau des finances un relevé de carte individuel mensuel pour son compte VPA. Pour les autres comptes de titulaire de carte et comptes VPA qui ne sont pas établis dans le cadre d'un compte du bureau des finances, la Banque Royale fournira les relevés de compte de la manière décrite à la sous-section 8.1a) ci-dessus.

Le client qui choisit la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances consent à la réception du relevé de facturation de cette manière et reconnaît qu'il lui incombe de récupérer le relevé de facturation dans Décisionnex RBC et de le vérifier mensuellement. Le client doit également demander au(x) bureau(x) des finances et à chaque titulaire de carte et titulaire de compte VPA de récupérer son relevé et de le vérifier mensuellement.

8.2. Facturation individuelle

(a) Non combinée à la facturation au bureau des finances

Si la facturation individuelle a été sélectionnée pour un compte de client, la Banque Royale fournira (i) à chaque titulaire de carte établie aux termes de ce compte de client un relevé de facturation mensuel individuel pour son compte de titulaire de carte, (ii) à chaque titulaire de compte VPA établi aux termes de ce compte de client un relevé de facturation mensuel individuel pour son compte VPA, et (iii) au client un relevé de carte mensuel unique englobant tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA établis aux termes du compte de client.

Le client qui choisit la facturation individuelle consent à la réception du relevé de carte de cette manière et reconnaît qu'il lui incombe de récupérer son relevé dans l'outil Décisionnex RBC et de le vérifier mensuellement. Le client doit également demander à chaque titulaire de carte et titulaire de compte VPA de récupérer chaque mois son relevé de facturation et de le vérifier.

(b) Combinée à la facturation au bureau des finances

Si une combinaison de facturation individuelle et de facturation au bureau des finances a été sélectionnée en regard d'un compte de client, la Banque Royale fournira (i) au bureau des finances un seul relevé de facturation mensuel global pour tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA établis au titre du compte du bureau des finances ; (ii) au client un seul relevé de facturation mensuel global pour tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA établis au titre du compte du bureau des finances ; (iii) à chaque titulaire de compte de carte établi au titre du compte du bureau des finances un relevé de carte mensuel et individuel pour son compte de titulaire de carte, et (iv) à chaque titulaire de compte VPA établi au titre du compte du bureau des finances un relevé mensuel de carte individuel pour son compte VPA. Pour les autres comptes de titulaire de carte et comptes VPA qui ne sont pas établis dans le cadre d'un compte du bureau des finances, la Banque Royale fournira les relevés de compte de la manière décrite à la sous-section 8.2a) ci-dessus.

Le client qui choisit la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances consent à la réception du relevé de carte de cette manière et reconnaît qu'il lui incombe de récupérer le relevé de carte dans l'outil Décisionnex RBC et de le vérifier mensuellement. Le client doit également demander au bureau des finances et à chaque titulaire de carte et titulaire de compte VPA de récupérer son relevé de carte et de le vérifier mensuellement.

8.3. Relevés de compte, vérification et différends

La Banque Royale fournira les relevés de compte mensuels par voie électronique dans Décisionnex RBC. Les relevés pourront être consultés et imprimés sans frais dans Décisionnex RBC pendant les douze (12) mois suivant la date du relevé. Ils pourront être récupérés après douze (12) mois ou fournis en format papier à la demande de la partie concernée moyennant des frais. Les relevés de compte pourront également être obtenus dans d'autres formats à la demande de la partie concernée. La Banque Royale ne fournira pas de relevé de compte s'il n'y a pas eu d'activité dans le compte pendant la période de relevé s'il n'y a pas de solde à payer.

Si la date à laquelle la Banque Royale prépare normalement le relevé de compte coïncide avec un jour où la Banque Royale ne traite pas les relevés (par exemple, les fins de semaine et certains jours fériés), la Banque Royale préparera le relevé de compte le jour de traitement suivant. La date d'échéance du paiement sera modifiée en conséquence.

Chaque mois, la partie concernée devra examiner sans tarder le relevé de compte et chaque opération, chaque taux d'intérêt et tous les frais qui y figurent. La partie concernée aura trente (30) jours à compter de la date indiquée sur le relevé pour informer la Banque Royale de toute erreur ou omission ou de toute objection à l'égard du relevé ou d'une opération ou d'un solde qui y figure.

Si la partie concernée n'avise pas la Banque Royale dans le délai prescrit, la Banque Royale sera en droit de considérer les opérations et les soldes figurant sur le relevé de compte comme étant complets et exacts et comme liant le client, et la Banque Royale sera libérée de toute réclamation que le client pourrait avoir à cet égard.

9. Paiements

9.1. Responsabilité relative aux paiements

Le client adoptera une politique et désignera des personnes qui seront responsables d'approuver les relevés de facturation et d'effectuer les versements mensuels en son nom.

Peu importe l'option choisie, soit la facturation à l'entreprise, la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances, la facturation individuelle ou la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances, il incombe toujours au client de veiller à ce que les paiements soient effectués au plus tard à la date d'échéance indiquée sur chaque relevé de facturation.

9.2. Paiements

(a) Directives

Tous les paiements doivent être faits conformément aux instructions indiquées au www.rbc.com/paiements.

Si le compte de client est en dollars canadiens, peu importe si la facturation à l'entreprise, la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances, la facturation individuelle ou la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances a été choisie, les paiements effectués à partir d'un compte en dollars canadiens peuvent être faits par la poste, à une succursale de la Banque Royale au Canada, à un GAB qui traite de tels paiements, par l'entremise des Services bancaires par téléphone de la Banque Royale ou auprès de certaines autres institutions financières qui acceptent de tels paiements en enregistrant à cette fin le compte pour le paiement de factures. Les paiements peuvent aussi se faire au moyen des services bancaires numériques de la Banque Royale, comme RBC Express.

Si le compte de client est en dollars américains, peu importe si la facturation à l'entreprise, la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances, la facturation individuelle ou la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances a été choisie, i) les paiements effectués à partir d'un compte en dollars américains peuvent être faits par la poste ou par l'entremise des Services bancaires par téléphone de la Banque Royale ou de RBC Express et ii) les paiements effectués à partir d'un compte en dollars canadiens peuvent être faits par la poste ou par l'entremise de RBC Express.

Le client ou le ou les administrateurs principaux du programme peuvent également demander à la Banque Royale de traiter les paiements chaque mois à la date d'échéance au moyen d'un débit préautorisé (« DPA ») sur un compte de dépôt au Canada en dollars canadiens (ou en dollars américains si produit de carte commerciale en dollars US) détenu auprès de la Banque Royale ou d'une autre institution financière. À cette fin, le client peut être tenu de fournir à la Banque Royale un accord de débit préautorisé ou tout autre document demandé par la Banque Royale dont la forme et le contenu sont satisfaisants pour cette dernière. Le DPA peut viser le paiement minimum ou le nouveau solde, au choix du client.

Si le client demande que ses paiements fassent l'objet d'un DPA, le client sera lié par les conditions énoncées dans la Règle H1 des Règles de Paiements Canada, ainsi que par le présent matériel de service et les conditions juridiques du programme Cartes commerciales. Le client accepte également de renoncer aux préavis pouvant s'appliquer lorsque des paiements de sommes variables sont autorisés. Le client peut

à tout moment demander à la Banque Royale de révoquer son autorisation d'un DPA. La Banque Royale doit toutefois avoir reçu cet avis au moins cinq (5) jours avant le prochain prélèvement prévu pour que celui-ci ne soit pas traité. Un DPA peut, dans certains cas, être contesté pendant une période pouvant aller jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. Nous vous invitons à prendre connaissance des Règles, disponibles à payments.ca.

Si un paiement que le client a effectué sur son compte n'est pas honoré par l'institution financière ou si la Banque Royale doit le renvoyer au client parce qu'il ne peut pas être traité, des frais sur paiement refusé seront facturés et les privilèges rattachés au compte de client pourraient être révoqués ou suspendus.

Le client s'abstiendra de déduire ou de retenir toute somme indiquée comme étant payable sur un relevé de facturation sans le consentement exprès de la Banque Royale. Le fait que la Banque Royale accepte un paiement en retard, un paiement partiel ou un paiement indiqué comme étant un remboursement intégral ou en règlement d'un différend n'aura aucune incidence sur les droits de la Banque Royale d'obtenir le paiement intégral du solde du compte.

Les conditions de paiement indiquées dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales ont priorité sur toute entente de paiement conclue par le client avec l'un de ses fournisseurs de biens ou de services, ou sur toutes conditions de paiement qui pourraient être imposées au client en vertu d'une loi applicable pour les marchandises et services payés à l'aide de la carte.

(b) Quand effectuer un paiement

Il incombe au client de veiller à ce que la Banque Royale reçoive le paiement exigible au titre du compte au plus tard à la date d'échéance inscrite sur chaque relevé de facturation. Les paiements doivent être effectués ponctuellement même lorsque le service postal normal est interrompu pour quelque raison que ce soit.

Il peut s'écouler plusieurs jours avant que la Banque Royale reçoive les paiements qui lui sont envoyés par la poste ou qui sont effectués par l'intermédiaire d'une succursale, d'un GAB ou des services bancaires numériques d'une autre institution financière. Un paiement n'est pas porté au crédit d'un compte et le crédit disponible n'est pas rajusté automatiquement tant que la Banque Royale n'a pas traité le paiement. Il peut donc s'écouler plusieurs jours pour que le paiement soit reflété dans le montant de crédit disponible, selon la façon dont le paiement a été effectué.

À l'exception de ce qui est autrement prévu dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client peut effectuer un paiement partiel ou intégral du solde du compte à tout moment.

(c) Paiement minimum

Si la facturation à l'entreprise a été choisie, le client doit effectuer, pour l'ensemble des comptes de titulaire de carte et des comptes VPA et au plus tard à la date d'échéance indiquée, un paiement minimum correspondant au moindre de (i) 10,00 \$, plus les intérêts et les frais, et (ii) la somme du nouveau solde de chaque compte de titulaire de carte et de chaque compte VPA. Si la facturation à l'entreprise a été choisie, le client peut effectuer le paiement minimum pour chaque compte de titulaire de carte et chaque compte VPA individuel comme il est décrit ci-dessous.

Si la facturation individuelle a été choisie, le client doit, pour chaque compte de titulaire de carte et chaque compte VPA de ce compte de client, effectuer le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance au titre de chaque compte de titulaire de carte et de chaque compte VPA, lequel paiement minimum correspondra au moindre de (i) 10,00 \$, plus les intérêts et les frais, et (ii) le nouveau solde de ce compte de titulaire de carte ou compte VPA.

Si la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances ou la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances a été choisie, le client doit, pour chaque compte de bureau des finances de ce compte de client, effectuer le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance au titre du compte de bureau des finances, lequel paiement minimum correspondra au moindre de (i) 10,00 \$, plus les intérêts et les frais, et (ii) la somme du nouveau solde de chaque compte de titulaire de carte et de chaque compte VPA lié à ce compte de bureau des finances. Si la facturation à l'entreprise combinée à la facturation au bureau des finances ou la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances a été choisie, le client peut effectuer le paiement minimum pour chaque compte de titulaire de carte et chaque compte VPA individuel comme il est décrit ci-dessus. Si la facturation individuelle combinée à la facturation au bureau des finances a été choisie, tout paiement au compte de client sera rejeté : les paiements doivent être effectués au compte du bureau des finances, aux comptes de titulaire de carte individuels et aux comptes VPA.

Chacun de ces montants sera indiqué sur chaque relevé de facturation. Toute somme en souffrance sera incluse dans le montant du paiement minimum.

Le client doit également payer immédiatement tout montant excédant la limite de crédit du compte, même si Banque Royale n'a pas encore envoyé de relevé de facturation où figure cet excédent.

Le client doit veiller à ce que chaque compte soit en règle à tout moment en versant au moins le paiement minimum de la façon décrite aux présentes au plus tard à la date d'échéance du paiement chaque mois, même si la Banque Royale a du retard dans l'envoi d'un ou de plusieurs relevés de facturation ou est dans l'impossibilité de procéder à l'envoi pour quelque raison que ce soit. En situation de retard ou d'interruption d'envois de relevés, il incombe au client de communiquer avec une succursale de la Banque Royale ou avec les Services aux titulaires de carte aux coordonnées indiquées sur les relevés de facturation reçus antérieurement au moins une fois par mois afin de s'enquérir des montants de paiement minimaux qu'il doit néanmoins effectuer afin que son compte de client demeure en règle.

(d) Aucun paiement excédentaire

Le client n'est pas autorisé à effectuer un paiement au titre d'un compte qui excède la limite de crédit du compte, à moins que la dette au moment du paiement ne dépasse la limite de crédit du compte.

Si le client effectue un paiement dépassant la limite de crédit du compte, ce paiement excédentaire n'aura pas pour effet d'augmenter la limite de crédit du compte ou d'offrir un crédit supplémentaire au client. De plus, des intérêts ne seront pas versés sur le solde positif. Tout solde positif n'est pas considéré comme un dépôt aux fins de l'assurance accordée par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

(e) Répartition des paiements

Lorsque le client effectue un paiement, la Banque Royale affectera le montant d'abord aux intérêts, puis aux soldes qui avaient déjà été facturés, et enfin au solde qui a été facturé à chaque compte de titulaire de carte ou compte VPA pour la première fois.

Si le client effectue un paiement qui excède le nouveau solde, la Banque Royale affectera l'excédent dans le même ordre susmentionné aux sommes qui ne figurent pas encore sur le relevé de facturation.

Les crédits décollant de retours ou de redressements sont généralement appliqués d'abord aux opérations de type similaire, puis aux intérêts et aux frais. Le solde, s'il en est, est appliqué à toute autre dette exigible suivant la même méthode que suit la Banque Royale pour affecter les paiements supérieurs au paiement minimum.

(f) Comptes en souffrance

Si le paiement minimum indiqué sur le relevé de facturation d'un compte n'est pas versé, ce montant devient une dette en souffrance et le compte devient un compte en souffrance (le « **compte en souffrance** »).

Si la facturation à l'entreprise a été choisie, qu'elle soit ou non combinée à la facturation au bureau des finances, et que le compte en souffrance demeure impayé après trente et un (31) jours, la Banque Royale enverra au client un avis indiquant que le compte de client est en souffrance, qu'aucune opération (sauf un paiement) ne peut être portée à tout compte lié au compte de client, et que la Banque Royale peut à partir de ce moment refuser de créer tout nouveau compte de titulaire de carte ou compte VPA pour ce compte de client. Si le compte en souffrance demeure impayé après soixante et un (61) jours, la Banque Royale enverra au client un autre avis l'informant que le compte de client est en souffrance. Si le compte en souffrance demeure impayé après quatre-vingt-onze (91) jours, la Banque Royale révoquera le compte de client et tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA qui y sont liés, et annulera le programme Cartes commerciales. La Banque Royale peut également convertir toute la dette impayée au titre du compte de client en prêt à demande et désigner un agent des prêts spéciaux pour gérer la relation.

Si la facturation individuelle a été choisie, qu'elle soit combinée ou non à la facturation au Bureau des finances, et que le compte en souffrance demeure impayé après trente et un (31) jours, la Banque Royale enverra au client un avis indiquant que le compte de titulaire de carte ou le compte VPA est en souffrance et qu'aucune opération (sauf un paiement) ne peut être portée à ce compte de titulaire de carte ou compte VPA. Si le compte en souffrance demeure impayé après soixante et un (61) jours, la Banque Royale enverra au client un autre avis l'informant que le compte de titulaire de carte ou le compte VPA est en souffrance. Si le compte en souffrance demeure impayé après quatre-vingt-onze (91) jours, la Banque Royale révoquera le compte de titulaire de carte ou le compte VPA. La Banque Royale peut également révoquer immédiatement le compte de client et tous les comptes de titulaire de carte ou comptes VPA au titre de ce compte de client, annuler le programme Cartes commerciales, convertir l'ensemble de la dette impayée au titre du compte de client en prêt à demande, et désigner un agent des prêts spéciaux pour gérer la relation.

Le client devra payer intégralement à la Banque Royale le solde du ou des comptes en souffrance et toute autre somme due au titre des comptes. La Banque Royale ne tentera pas de percevoir (i) les sommes dues au titre d'un compte de titulaire de carte auprès du titulaire de la carte à titre personnel, ou (ii) les sommes dues au titre d'un compte VPA auprès d'un utilisateur VPA ou du titulaire du compte à titre personnel.

(g) Paiements préautorisés de factures

Le client est responsable de tout paiement préautorisé de facture que la partie concernée a permis à un commerçant d'imputer au compte, même après que le client ou la Banque Royale a fermé le compte. Si la Banque Royale réémet ou remplace une carte physique et que le titulaire de carte a établi des paiements récurrents, le client convient que la Banque Royale peut fournir au commerçant les nouveaux renseignements sur la carte physique. Si la partie concernée souhaite mettre fin à un paiement préautorisé de factures, la partie concernée doit communiquer par écrit avec le commerçant pour l'en aviser, puis vérifier les relevés de facturation suivants pour s'assurer que les paiements ne sont plus effectués. Si les paiements se poursuivent malgré les instructions de la partie concernée au commerçant, il se peut que la Banque Royale soit en mesure d'aider le client s'il lui fournit une copie de sa demande écrite au commerçant.

Le client veillera à ce que chaque titulaire de carte ou utilisateur VPA soit tenu, au titre des politiques et procédures du client, de fournir à l'administrateur du programme ou à l'administrateur VPA une liste à jour des ententes de paiement préautorisé de factures visant les comptes de titulaire de carte ou les comptes VPA. À la fermeture d'un compte de titulaire de carte ou d'un compte VPA, l'administrateur du programme ou l'administrateur VPA est responsable d'informer immédiatement les bénéficiaires de ces ententes de paiement préautorisé de factures de la fermeture du compte et de l'annulation de l'entente de paiement.

9.3. Responsabilité à l'égard de la dette

À l'exception de ce qui est autrement indiqué de manière expresse dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales et de ce qui peut être autrement prévu dans le programme d'exonération de responsabilité, le client est l'ultime responsable de toute dette portée à un compte de titulaire de carte et à un compte VPA, y compris toute dette résultant d'opérations n'ayant pas d'objet admissible, peu importe la façon dont elle est contractée et qui l'a contractée et même si le client a choisi la facturation individuelle et que la Banque Royale envoie les relevés de facturation aux titulaires de carte et de compte VPA et des relevés de carte au client.

10. Collecte, utilisation et divulgation des renseignements

Le présent article complète les conditions portant sur la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements sur le client contenues dans les conditions juridiques.

Avant de demander l'émission d'une carte physique ou avant l'ouverture d'un compte VPA pour un employé, le client obtiendra le prénom et le nom de famille, la date de naissance, l'adresse à domicile et le numéro de téléphone personnel de l'employé visé. Le client doit conserver ces renseignements pendant au moins sept (7) ans après la fermeture du compte de titulaire de carte ou du compte VPA, et il doit les communiquer à la Banque Royale, sur demande, dans un délai de trente (30) jours.

Avant de procéder à l'émission d'une carte physique ou à l'ouverture d'un compte VPA pour un employé du client, la Banque Royale obtiendra et conservera les renseignements suivants au sujet de l'employé : prénom et nom, adresse, courriel, numéro de téléphone professionnels et numéro d'identification d'employé. Toutefois, dans certaines circonstances, la Banque Royale peut exiger que le client lui fournisse des renseignements ou de la documentation supplémentaires afin qu'elle puisse établir l'identité d'un employé avec un degré de certitude suffisant pour lui permettre d'émettre une carte physique à cet employé ou d'ouvrir le compte VPA demandé.

Même si une carte physique est émise à un titulaire de carte ou un compte VPA est ouvert au nom d'un titulaire de compte VPA à la demande du client, la relation d'affaires de la Banque Royale est avec le client. La Banque Royale ne vérifiera pas la solvabilité des titulaires de carte ou de compte VPA à titre individuel auprès d'agences d'évaluation du crédit, que ce soit lors de l'ouverture du compte ou périodiquement par la suite. Cependant, la Banque Royale peut demander d'autres renseignements ou faire d'autres vérifications à leur sujet, selon ce qui est requis par les lois applicables, comme la loi visant à prévenir le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Sauf disposition contraire dans la présente convention, la Banque Royale ne communiquera pas directement avec les titulaires de carte de compte VPA et ne leur enverra aucun matériel promotionnel ni aucune offre. Si le titulaire de carte ou de compte VPA participe au programme Avion Récompenses^{MC}, toutefois, la Banque Royale pourra communiquer avec ce titulaire si celui-ci a fourni son consentement préalable et son adresse courriel à cette fin.

Le client consent à ce que la Banque Royale traite et analyse les renseignements sur la façon dont le client se sert de son ou ses comptes de client et celle dont les titulaires de carte utilisent leur compte de titulaire de carte ou celle dont les utilisateurs VPA utilisent leur(s) compte(s) VPA afin d'élaborer des rapports qui peuvent être mis à la disposition du client. La Banque Royale demeurera propriétaire de ces renseignements et rapports et les conservera aussi longtemps que nécessaire aux fins du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ou au moins aussi longtemps que la loi applicable l'exige.

Le client peut de temps à autre demander et recevoir des rapports par l'intermédiaire des services Décisionnex RBC ou non, ou avoir accès autrement à des données et à

des renseignements sur les opérations et activités individuelles des titulaires de carte, des titulaires de compte VPA et des utilisateurs. Le client obtiendra de chaque titulaire de carte, titulaire de compte VPA et utilisateur le consentement requis par les lois applicables relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ces données et renseignements, y compris aux services Décisionnex RBC, à la Banque Royale, au client et à des tiers.

S'ils en font la demande, la Banque Royale peut fournir à des commerçants ou à des fournisseurs auxquels a eu recours le titulaire de carte, le titulaire de compte VPA ou l'utilisateur VPA des renseignements sur les sommes portées à un compte de titulaire de carte ou à un compte VPA en vue d'une analyse des tendances commerciales et des besoins de leur clientèle ou à des fins de marketing en général. La Banque Royale veillera à ce que ces données soient présentées sous une forme ne permettant pas d'identifier le titulaire de carte, le titulaire de compte VPA, les utilisateurs VPA ou le client.

11. Honoraires et frais

11.1. Frais et taux d'intérêt

Les taux d'intérêt en vigueur sont indiqués sur chaque relevé de facturation. Ils sont exprimés en pourcentage annuel. Les taux d'intérêt standards sont indiqués dans le tableau figurant dans la section « Frais annuels, délai de grâce et taux d'intérêt standards » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Les taux d'intérêt peuvent changer de temps à autre ; s'ils changent, la Banque Royale en informera le client à l'avance.

Si la facturation à l'entreprise a été choisie pour un compte de client, combinée ou non à la facturation au bureau des finances, le client peut éviter les intérêts sur les achats et les frais portés au compte de client ou à un compte de bureau des finances en payant toujours intégralement chaque mois le nouveau solde du compte de client ou du compte de bureau des finances au plus tard à la date d'échéance. Le nouveau solde est indiqué sur chaque relevé de facturation et constitue la somme de l'ensemble des achats, des avances de fonds, des intérêts et des frais cumulés sur tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA au titre d'un compte de client ou d'un compte de bureau des finances jusqu'à la date du relevé.

Si la facturation individuelle a été choisie, combinée ou non à la facturation au bureau des finances, le client peut éviter les intérêts sur les achats et les frais portés à un compte de titulaire de carte, à un compte VPA ou à un compte de bureau des finances en payant toujours intégralement chaque mois le nouveau solde au plus tard à la date d'échéance. Le nouveau solde est indiqué sur chaque relevé de facturation et constitue la somme de l'ensemble des achats, des avances de fonds, des intérêts et des frais cumulés sur le compte de titulaire de carte ou le compte VPA, ou la somme de l'ensemble des achats, des avances de fonds, des intérêts et des frais cumulés sur tous les comptes de titulaire de carte et les comptes VPA au titre d'un compte de bureau des finances jusqu'à la date du relevé.

Si le client ne paie pas le nouveau solde du compte en totalité au plus tard à la date d'échéance du paiement, le client cessera de bénéficier de la période sans intérêt et délai de grâce pour les achats et les frais. Le client devra alors payer des intérêts sur tous les achats et les frais qui figurent sur le relevé de compte de ce mois, ainsi que sur tous les nouveaux achats et tous les nouveaux frais.

Les intérêts sont calculés à compter de la date de l'opération jusqu'au jour où la Banque Royale traite le paiement pour le montant total qui est dû. Pour retrouver son privilège sans intérêt sur les achats et frais, le client doit payer intégralement le nouveau solde du compte au plus tard à la date d'échéance du paiement. Les intérêts sur les achats et les frais antérieurement facturés qui courent entre la fin de la période du dernier relevé de compte et la date à laquelle le remboursement intégral du nouveau solde est reçu figureront sur le relevé de facturation du prochain mois.

Les avances de fonds ne bénéficient jamais du délai de grâce sans intérêts, ce qui signifie que les intérêts sont facturés à compter de la date de l'opération.

Les frais sont traités de la même manière que les achats aux fins du calcul des intérêts. La date de l'opération pour des frais est la date à laquelle ces frais sont inscrits au compte.

La Banque Royale n'impute pas d'intérêts sur les intérêts.

La Banque Royale calcule les intérêts quotidiennement, mais elle ne les porte au compte qu'une fois par mois. Les intérêts que la Banque Royale impute à un compte sont calculés comme suit :

- La Banque Royale additionne le montant que le client doit chaque jour et divise ce total par le nombre de jours dans la période du relevé de facturation. Le résultat est le solde quotidien moyen ; ensuite
- la Banque Royale multiplie ce solde quotidien moyen par le ou les taux d'intérêt quotidiens applicables (obtenus en divisant le ou les taux d'intérêt annuels par le nombre de jours compris dans l'année). La Banque Royale multiplie ensuite cette valeur par le nombre de jours compris dans la période de relevé de facturation.

S'il y a plus d'un taux d'intérêt, la Banque Royale applique chacun à la partie du solde quotidien moyen que ce taux vise.

Chaque relevé de facturation indiquera le paiement minimum, la date d'échéance du paiement, les dates des opérations, les dates de comptabilisation des opérations et les taux d'intérêt.

11.2. Monnaie des frais

La monnaie des frais énumérés dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales est la suivante :

- (a) Dollars canadiens : cartes Commerciale Voyages, Commerciale Remise en argent et Visa Commerciale ;
- (b) Dollars américains : carte Commerciale en dollars US.

11.3. Frais annuels, délais de grâce et taux d'intérêt standards

Le tableau ci-après fait état des frais annuels non remboursables, des délais de grâce et des taux d'intérêt standards pour les produits de carte commerciale.

Les frais annuels peuvent différer de ce qui est indiqué dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales si les conditions de tout autre service bancaire ou service connexe que le client détient avec la Banque Royale imposent des frais différents qui ont préséance sur ceux du programme Cartes commerciales. Pour chaque carte physique, les frais annuels sont facturés le premier jour du mois qui suit l'ouverture du compte de titulaire de carte (que la carte soit activée ou non) et chaque année par la suite au premier jour du même mois.

11.3.1 Applicable aux cartes physiques

Produit de carte commerciale	Frais annuels non remboursables	Délai de Période (en jours)	Taux d'intérêt	
			Achat Taux d'intérêt	Argent Avance Taux d'intérêt
Visa Commerciale Avion RBC	120 \$	21	19,99 %	22,99 %
Visa Commerciale Remise en argent RBC	60 \$	21	19,99 %	22,99 %
Visa Commerciale RBC	30 \$	21	19,99 %	22,99 %
Marchés commerciaux RBC Visa en dollars US	60 \$	21	19,99 %	22,99 %

11.3.2 Applicable aux comptes VPA

Produit de carte commerciale	Frais annuels non remboursables	Délai de Période (en jours)	Taux d'intérêt	
			Achat Taux d'intérêt	Argent Avance Taux d'intérêt
Visa Commerciale Avion RBC	0 \$	21	19,99 %	S. o.
Visa Commerciale Remise en argent RBC	0 \$	21	19,99 %	S. o.
Visa Commerciale RBC	0 \$	21	19,99 %	S. o.
Marchés commerciaux RBC Visa en dollars US	0 \$	21	19,99 %	S. o.

11.4. Autres frais

(a) Frais sur avance de fonds (s'appliquent uniquement aux cartes physiques)

Pour tous les produits de carte commerciale à l'exception de la carte Commerciale en dollars US, lorsqu'un titulaire de carte obtient les types suivants d'avances de fonds, des frais de 3,50 \$ CA pour chaque opération seront imputés à son compte de titulaire de carte à moins d'indication contraire :

- (i) un retrait en espèces d'un compte de titulaire de carte dans une succursale ou à un GAB de la Banque Royale, ou à un GAB de toute autre institution financière au Canada ;
- (ii) une opération en quasi-espèces imputée à un compte de titulaire de carte au Canada.

Si l'avance de fonds est effectuée à l'extérieur du Canada, des frais de 5,00 \$ CA seront perçus chaque fois.

Uniquement pour la carte Commerciale en dollars US, des frais de 3,50 \$ US seront perçus pour chaque avance de fonds effectuée aux États-Unis et des frais de 5,00 \$ US seront perçus pour chaque avance de fonds effectuée à l'extérieur des États-Unis.

Certains facteurs qui échappent au contrôle de la Banque Royale peuvent déterminer si l'avance de fonds est considérée comme une opération effectuée au pays ou à l'étranger. Par exemple, si une avance de fonds n'a pas de code pays, Banque Royale présumera qu'il s'agit d'une opération à l'étranger, et des frais de 5,00 \$ CA ou de 5,00 \$ US, selon le produit de carte commerciale, seront perçus chaque fois.

Les frais sur avance de fonds sont facturés dans les trois (3) jours ouvrables à partir de la date à laquelle l'opération est portée au compte de titulaire de carte.

Il n'est pas possible d'obtenir une avance de fonds en utilisant un numéro de carte virtuelle. Par conséquent, aucuns frais d'avance de fonds ne seront facturés aux numéros de carte virtuelle liés à un compte VPA.

(b) Frais de dépassement de limite

Si le solde d'un compte de titulaire de carte ou d'un compte VPA dépasse la limite de crédit de ce compte à tout moment pendant la période du relevé de compte, des frais de 29,00 \$ seront imputés à ce compte de titulaire de carte ou VPA à la date de relevé et par la suite à chaque date de relevé tant que le solde demeure supérieur à la limite. Chaque compte de titulaire de carte ou compte VPA en dépassement de limite ne fera l'objet d'une imputation de frais de dépassement de limite qu'une seule fois par période de relevé.

(c) Frais relatifs aux paiements refusés

Si un paiement n'est pas traité parce que l'institution financière retourne le chèque ou refuse le débit préautorisé, des frais de 45,00 \$ seront imputés au compte visé par le paiement à la date à laquelle la contrepassation du paiement est inscrite. Ces frais s'ajoutent aux autres frais portés au compte bancaire pour provision insuffisante, le cas échéant.

(d) Copie papier d'un relevé de compte

Pour chaque copie papier ou réimpression d'un relevé de compte, des frais de 5,00 \$ seront imputés au compte dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date à laquelle la copie est demandée. Des exceptions peuvent être accordées dans le cas des relevés de compte fournis sur un support de substitution à des fins d'accessibilité. Pour chaque relevé de compte en date du jour obtenu auprès d'une succursale de la Banque Royale au Canada ou obtenu par le client lui-même à un GAB offrant ce service, des frais de 1,50 \$ seront imputés au compte dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date d'obtention du relevé.

(e) Frais de copie de relevé d'opération

Les copies de relevé d'opération inscrite sur le relevé de compte courant sont fournies gratuitement. Autrement, des frais de 2,00 \$ pour chaque copie seront imputés au compte chaque fois que la situation se produit. Il n'est pas toujours possible de fournir des copies de relevés d'opération pour les achats réglés au moyen d'une carte physique avec NIP.

Le client est responsable de payer tous les frais. Les frais peuvent changer de temps à autre ; s'ils changent, la Banque Royale en informera le client à l'avance.

11.5. Opérations de change

À l'exception de la carte Commerciale en dollars US, qui est facturée en dollars US, toutes les opérations inscrites dans un relevé de compte sont facturées en dollars canadiens.

Le taux de change à six décimales indiqué sur un relevé de compte est établi en divisant le montant en dollars canadiens converti (CAD), arrondi au cent le plus près, par le montant dans la devise de l'opération. Il pourrait différer du taux de référence initial en raison de cet arrondissement. Le montant en CAD porté au compte de titulaire de carte ou au compte VPA est établi en appliquant une majoration de 2,5 % au taux de référence. Certaines opérations de change sont converties directement en \$ CA, tandis que d'autres

peuvent d'abord être converties en \$ US, puis en \$ CA. Dans l'un ou l'autre cas, le taux de référence correspondra au taux de change réel appliqué au moment de la conversion; il est en général fixé quotidiennement. Le taux de référence initial au moment où une opération a été convertie peut être obtenu en allant à visa.com/exchange. Si des intérêts sont imputés au compte de titulaire de carte ou au compte VPA, ils le seront sur la valeur intégrale des achats dans une autre devise, telle qu'établie au moyen du taux de change de la Banque Royale. Dans le cas de la carte Commerciale en dollars US, les opérations sont indiquées en dollars US; les mêmes principes s'appliquent si une somme est portée au compte dans une devise autre que le dollar US. Pour toute question, veuillez communiquer avec la Banque Royale.

12. Comptes de titulaire de carte, utilisation de cartes physiques ou de comptes VPA et utilisation de numéros de carte virtuelle

12.1. Dispositions générales

(a) Applicable aux comptes de titulaire de carte et aux cartes physiques

Une carte physique ne peut être utilisée que par le titulaire à qui elle a été émise et qu'à une fin admissible, soit (i) effectuer des achats au point de vente, par téléphone, sur Internet ou par commande postale; et (ii) effectuer des retraits en espèces du compte de titulaire de carte (i.e. obtenir des avances de fonds) à une succursale de la Banque Royale, à une autre institution financière ou à un GAB.

Le client peut imposer des restrictions sur tous les aspects de l'utilisation d'une carte physique, y compris des restrictions d'utilisation auprès de détaillants appartenant à certaines catégories de commerçants et des rajustements à la limite de crédit du compte de titulaire de carte, tant que ces restrictions n'enfreignent pas les conditions du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ni les lois applicables.

Si le client désire empêcher ou restreindre l'utilisation de cartes physiques auprès de détaillants appartenant à certaines catégories de commerçants, le client reconnaît que (i) la Banque Royale définit les groupes de codes de catégorie de commerçant à sa discrétion; (ii) la Banque Royale ne peut appliquer des restrictions visant les codes de catégorie de commerçant que dans la mesure où elle reçoit des données exactes sur les codes de catégorie de commerçant avec la demande d'autorisation d'opération; et (iii) la Banque Royale n'assume aucune responsabilité à l'égard des opérations refusées ou approuvées contrairement à l'intention du client.

Il incombe au client d'obtenir les conventions ou engagements qu'il juge appropriés auprès des titulaires de carte relativement à l'utilisation de leur carte physique, notamment en s'assurant que la carte physique n'est pas utilisée pour acheter ou payer pour des jeux de hasard ou des jeux en ligne, pour effectuer des opérations illicites de drogues, ou à toute autre fin illégale, inappropriée ou illicite, ou si elle a expiré.

La Banque Royale peut refuser d'autoriser tout autre type d'opération.

(b) Applicable aux comptes VPA et aux numéros de carte virtuelle

Un numéro de carte virtuelle ne peut être généré que par un utilisateur VPA et ne doit être utilisé que pour un objet admissible, que l'achat soit effectué par téléphone, sur Internet ou par la poste.

Un numéro de carte virtuelle ne peut pas être utilisé pour effectuer des retraits en espèces d'un compte VPA – ces retraits constituant des avances de fonds –, que ce soit dans une succursale de la Banque Royale, dans un autre établissement financier ou à un GAB.

Le client peut imposer des restrictions sur tous les aspects de l'utilisation des numéros de carte virtuelle – y compris quant au fournisseur visé, au montant de l'opération et à la catégorie de commerçant – dans la mesure où ces restrictions n'enfreignent pas les conditions du présent matériel de service du programme Cartes commerciales ni les lois applicables.

Si le client désire restreindre ou interdire l'émission de numéros de carte virtuelle à des fournisseurs appartenant à certains groupes de codes de catégorie de commerçant, le client reconnaît que (i) la Banque Royale définit ces groupes de codes de catégorie de commerçant à sa discrétion; (ii) la Banque Royale ne peut appliquer telles restrictions que dans la mesure où chaque demande d'autorisation d'opération est accompagnée de données exactes sur le code de catégorie de commerçant visé; et (iii) la Banque Royale n'assume aucune responsabilité à l'égard des opérations refusées ou approuvées contrairement à l'intention du client.

Il incombe au client d'obtenir les conventions ou engagements qu'il juge appropriés auprès des utilisateurs VPA pour régir leur utilisation des numéros de carte virtuelle, notamment en s'assurant que le compte VPA et les numéros de carte virtuelle ne sont pas utilisés pour acheter ou payer pour des jeux de hasard ou des jeux en ligne ou pour effectuer des opérations illicites de drogues ou à toute autre fin illégale, inappropriée ou illicite, ou si la carte virtuelle a expiré.

La Banque Royale peut refuser d'autoriser tout autre type d'opération.

12.2. Dette contractée sans utiliser une carte physique

(a) Applicable à l'utilisation des renseignements sur la carte physique

Lorsqu'un titulaire de carte contracte une dette sans avoir présenté sa carte physique, par exemple lorsqu'il fait un achat par téléphone, sur Internet ou par la poste au moyen des renseignements sur la carte physique, l'effet juridique est le même que si le titulaire de carte avait utilisé la carte physique et signé une facture ou un reçu de vente ou entré son NIP.

(b) Applicable à l'utilisation des numéros de carte virtuelle

La saisie dans Visa Payables Automation des renseignements de paiement d'un fournisseur par un utilisateur VPA constituera, pour la Banque Royale, une autorisation d'émettre un numéro de carte virtuelle. Lorsqu'un utilisateur VPA génère un numéro de carte virtuelle pour payer un achat à un fournisseur par téléphone ou par Internet et que le fournisseur entre le numéro de carte virtuelle dans son terminal PDV, l'effet juridique est le même que si l'utilisateur VPA avait utilisé une carte de crédit physique (en plastique) et avait signé une facture de vente ou entré un NIP.

12.3. Avances de fonds (cartes physiques seulement)

Dans le cas d'une avance de fonds, les intérêts commencent toujours à courir le jour où l'avance de fonds est effectuée. Les « frais sur avances de fonds » s'appliquent également à certaines avances de fonds. Ces frais sont indiqués à la rubrique « Autres frais » du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Les types d'opérations suivants sont tous considérés comme des avances de fonds :

- les retraits en espèces du compte de titulaire de carte dans une succursale ou à un GAB de la Banque Royale ou d'une autre institution financière; et
- les opérations en quasi-espèces effectuées par un titulaire de carte à partir du compte de titulaire de compte.

Si la partie concernée ne sait pas si une opération particulière sera considérée comme une avance de fonds ou un achat, elle devrait communiquer avec la Banque Royale.

12.4. Expiration, réémission et remplacement des cartes physiques, et expiration des numéros de carte virtuelle

(a) Applicable aux cartes physiques

La carte physique expire à la fin du mois indiqué sur la carte physique. Les titulaires de carte ne doivent pas utiliser leur carte physique après la date d'expiration. Si une somme est portée à un compte de titulaire de carte après l'expiration de la carte physique, le client demeure responsable de la dette au titre de cette carte physique et il doit la rembourser. Une carte physique sera réémise avant la date d'expiration indiquée sur la carte physique. À la condition que le compte de titulaire de carte soit actif et en règle, les cartes physiques réémises et de remplacement seront envoyées au titulaire à l'adresse professionnelle qui figure dans les dossiers de la Banque Royale pour ce titulaire de carte jusqu'à ce que le client donne à la Banque Royale instruction de cesser de le faire.

(b) Applicable aux numéros de carte virtuelle

Les numéros de carte virtuelle générés à partir d'un compte VPA expirent à la date indiquée par l'utilisateur VPA. Une fois expiré, le numéro de carte virtuelle ne peut plus être utilisé, et l'utilisateur VPA doit approuver l'émission d'un nouveau numéro de carte virtuelle.

12.5. Fermeture du compte et révocation de la carte ou suspension de son utilisation

(a) Applicable aux comptes de titulaire de carte et aux cartes physiques

Le client peut fermer un compte de titulaire de carte à tout moment par l'intermédiaire de l'outil Décisionnex RBC. Sous réserve de ce qui est autrement prévu dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client est responsable envers la Banque Royale de la dette découlant de l'utilisation de la carte physique jusqu'à la fermeture du compte de titulaire de carte.

Si la dette au titre d'un compte excède la limite de crédit du compte, la Banque Royale peut suspendre le droit d'utiliser les cartes physiques et les comptes de titulaire de carte, de même que tous les services que la Banque Royale fournit aux termes du présent matériel de service du programme Cartes commerciales, jusqu'à ce que le montant qui dépasse la limite de crédit soit payé.

La Banque Royale peut, à tout moment et sans préavis, révoquer ou suspendre le droit d'un titulaire de carte d'utiliser sa carte physique et son compte de titulaire de carte. Un titulaire de carte doit remettre sa carte physique au client ou à la Banque Royale sur demande.

(b) Applicable aux comptes VPA et aux numéros de carte virtuelle

Le client peut fermer un compte VPA n'importe quand en appelant la Banque Royale. Sous réserve de ce qui est autrement prévu dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client est responsable envers la Banque Royale de la dette découlant de la création de numéros de carte virtuelle à partir de ce compte VPA jusqu'à la fermeture du compte VPA.

Si la dette au titre d'un compte excède la limite de crédit du compte, la Banque Royale peut suspendre le droit de générer des numéros de carte virtuelle et d'utiliser le ou les comptes VPA, ainsi que tous les services que la Banque Royale fournit aux termes du présent matériel de service du programme Cartes commerciales, jusqu'à ce que le montant qui dépasse la limite de crédit soit payé.

La Banque Royale peut, à tout moment et sans préavis à la partie concernée, révoquer ou suspendre le droit d'utilisation du compte VPA pour générer des numéros de carte virtuelle.

12.6. Aucune utilisation des cartes après la résiliation du matériel de service du programme Cartes commerciales

Les titulaires de carte ne doivent pas utiliser leur carte physique et les utilisateurs VPA ne doivent pas générer de numéros de carte virtuelle après la résiliation du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Si une somme est portée à un compte de titulaire de carte ou à un compte VPA après la résiliation du présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client est tout de même responsable de la dette au titre de ce compte de titulaire de carte ou compte VPA, et il est tenu de la payer.

12.7. Crédits et remboursements

Si un commerçant ou un fournisseur émet une note de crédit ou accorde autrement un remboursement à un titulaire de carte ou à un utilisateur VPA, la Banque Royale réduira le solde du compte de titulaire de carte ou du compte VPA du montant du crédit ou du remboursement. Les intérêts ou frais liés à l'opération imputés au compte, le cas échéant, ne sont toutefois pas annulés.

12.8. Problèmes à l'égard d'un achat

La Banque Royale n'est pas responsable de l'insatisfaction d'un titulaire de carte ou d'un utilisateur VPA à l'égard d'un achat porté au compte. Que l'achat ait été effectué au moyen d'une carte physique, des renseignements sur une carte physique ou d'un numéro de carte virtuelle, le client doit tout de même acquitter la dette encourue conformément au présent matériel de service du programme Cartes commerciales. La partie concernée doit régler le problème ou le différend directement avec le commerçant ou le fournisseur.

Il se peut, dans certaines circonstances, que la Banque Royale soit en mesure d'aider la partie concernée à résoudre les opérations contestées. Si la partie concernée souhaite demander l'aide de la Banque Royale, elle communiquera avec la Banque Royale en utilisant les coordonnées fournies sur le relevé de compte.

La Banque Royale n'est aucunement responsable du refus d'un commerçant ou d'un fournisseur d'honorer une carte physique ou un numéro de carte virtuelle, ni de toute insatisfaction de la partie concernée à l'égard d'un achat.

12.9. Authentifiants personnels pour les cartes physiques, questions et réponses de sécurité pour les numéros de carte virtuelle, et autres caractéristiques de sécurité

(a) Applicable aux comptes de titulaire de carte et aux cartes physiques

La Banque Royale donnera à chaque titulaire de carte la possibilité d'établir un NIP pour sa carte physique ; les documents accompagnant la carte physique stipuleront comment établir ou modifier ce NIP. L'utilisation du NIP avec la carte physique constituera, pour la Banque Royale, l'autorisation du titulaire de carte à effectuer l'achat. Toute opération effectuée avec la carte physique et le NIP, y compris certains types d'avances de fonds, aura la même portée juridique que si le titulaire de carte avait apposé sa signature manuscrite sur une facture de vente.

Il est important de protéger les comptes de titulaire de carte et les cartes physiques contre toute utilisation non autorisée. Chaque titulaire de carte doit en tout temps protéger (i) son compte de titulaire de carte en assurant la confidentialité des renseignements sur sa carte physique et (ii) sa carte physique en ne divulguant à personne ses authentifiants personnels et en les conservant séparément de sa carte physique. Les titulaires de carte doivent choisir des authentifiants personnels difficiles à deviner. Toute combinaison de leur nom, de leur date de naissance, de leurs numéros de téléphone, de leur adresse ou de leur numéro d'assurance sociale ne doit pas être utilisée comme authentifiant personnel.

Seul le titulaire de carte doit connaître ses authentifiants personnels, et aucun autre dispositif de sécurité ne peut être utilisé ou requis pour effectuer des opérations sur Internet ou par d'autres moyens. Chaque titulaire de carte doit préserver la confidentialité de ces dispositifs de sécurité et les consigner séparément de sa carte physique.

En plus de ce qui est indiqué dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, la Banque Royale peut, de temps à autre, demander aux titulaires de carte de prendre des mesures supplémentaires pour protéger leur compte de titulaire de carte, les renseignements sur leur carte physique et leurs authentifiants personnels.

(b) Applicable aux comptes VPA et aux numéros de carte virtuelle

La Banque Royale donnera à chaque utilisateur VPA la possibilité de gérer les profils des fournisseurs dans Visa Payables Automation, et d'établir et de gérer les questions et réponses de sécurité permettant aux fournisseurs d'accéder aux numéros de carte virtuelle une fois ces numéros générés par l'utilisateur VPA à partir du compte VPA. L'utilisateur VPA et chaque fournisseur respectif connaîtront les questions et réponses de sécurité.

La Banque Royale traitera l'établissement et l'utilisation par l'utilisateur VPA de questions et de réponses de sécurité comme autorisant un fournisseur à obtenir des numéros de carte virtuelle.

Il est important de protéger la sécurité des comptes VPA. Il incombe à chaque utilisateur VPA de protéger la sécurité du compte VPA en ne divulguant pas les questions et réponses de sécurité et les numéros de carte virtuelle à toute personne non autorisée et en les conservant séparément du compte VPA.

Personne, sauf l'utilisateur VPA et le fournisseur, n'est autorisé à connaître les numéros de carte virtuelle et les questions et réponses de sécurité qui les concernent.

Si tout autre dispositif de sécurité est utilisé, personne d'autre que l'utilisateur VPA ne doit disposer des renseignements voulus pour s'authentifier par ce moyen. Chaque utilisateur VPA doit préserver la confidentialité de ces dispositifs de sécurité et en conserver les renseignements d'authentification séparément du compte VPA.

En plus de ce qui est indiqué dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, la Banque Royale peut, de temps à autre, demander aux utilisateurs VPA de prendre des mesures supplémentaires pour protéger le compte VPA et les numéros de carte virtuelle.

13. Opérations non autorisées

13.1. Cartes perdues, volées, non reçues ou interceptées

(a) Applicable aux cartes physiques

Si (i) une carte physique est perdue, volée ou n'a jamais été reçue par le titulaire de carte, (ii) le titulaire de carte craint d'avoir perdu sa carte physique, ou (iii) le titulaire de carte pense qu'une autre personne pourrait avoir obtenu ses authentifiants personnels ou les renseignements relatifs à ses autres dispositifs de sécurité, le titulaire de carte doit en informer la Banque Royale immédiatement.

Si un administrateur du programme ou le titulaire de carte soupçonne que la carte physique ou les renseignements sur la carte physique sont utilisés par une personne autre que le titulaire de carte, l'administrateur du programme ou le titulaire de carte doit en informer la Banque Royale immédiatement.

Une fois la Banque Royale informée de l'un des incidents susmentionnés, elle sera en mesure d'empêcher l'utilisation non autorisée de la carte physique, des renseignements sur la carte physique et des authentifiants personnels, et le client ne sera pas tenu responsable de telle utilisation non autorisée suivant la réception de ce signalement.

Si la Banque Royale soupçonne une utilisation non autorisée ou frauduleuse d'une carte physique ou des renseignements sur la carte physique, elle peut en bloquer l'utilisation sans préavis au titulaire de carte.

(b) Applicable aux numéros de carte virtuelle

Si (i) un numéro de carte virtuelle n'a jamais été reçu par le fournisseur après avoir été généré par l'utilisateur VPA, (ii) l'utilisateur VPA pense que le numéro de carte virtuelle a été intercepté ou est utilisé par une autre personne que le fournisseur, ou (iii) l'utilisateur VPA pense qu'une personne autre que le fournisseur peut connaître les questions et réponses de sécurité de l'utilisateur VPA ou les renseignements permettant de s'authentifier à l'aide d'un autre dispositif de sécurité, l'utilisateur VPA doit immédiatement annuler le numéro de carte virtuelle dans Visa Payables Automation et en informer la Banque Royale.

Si la Banque Royale soupçonne qu'un compte VPA a été utilisé frauduleusement ou qu'un numéro de carte virtuelle a été généré sans autorisation, elle peut bloquer le numéro de carte virtuelle et empêcher son utilisation sans préavis à l'utilisateur VPA.

Une fois le numéro de carte virtuelle annulé ou bloqué, le client ne sera plus tenu responsable des utilisations non autorisées.

13.2. Opérations frauduleuses effectuées avec une carte

(a) Applicable aux cartes physiques

Aux fins de la présente disposition, l'« utilisation non autorisée » d'une carte physique, des renseignements sur la carte physique ou des authentifiants personnels désigne toute utilisation, par une personne autre que le titulaire de carte et qui n'a pas le pouvoir réel, implicite ou apparent d'utiliser la carte physique, d'une manière dont le client ou le titulaire de carte ne tire pas d'avantage.

Si une carte physique, des renseignements sur une carte physique ou des authentifiants personnels sont utilisés de façon non autorisée, le client ne sera pas tenu responsable des achats non autorisés à condition que (i) le titulaire de carte puisse démontrer, à la satisfaction raisonnable de la Banque Royale, qu'il a pris des mesures raisonnables pour protéger sa carte physique contre sa perte ou son vol et pour protéger les renseignements sur sa carte physique ou ses authentifiants personnels de la façon indiquée dans la convention, y compris le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, ou selon les directives de la Banque Royale, et que (ii) le titulaire de carte collabore entièrement dans le cadre de l'enquête de la Banque Royale.

Toutefois, le client demeurera pleinement responsable de toutes les dettes découlant d'une utilisation non autorisée de la carte physique ou des renseignements sur la carte physique si (i) le titulaire de carte a contribué, par action ou par omission, à l'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte physique ou des renseignements sur la carte physique ou à l'accès au compte de titulaire de carte, (ii) le titulaire de carte a communiqué volontairement ses authentifiants personnels ou les renseignements d'authentification au moyen d'un autre dispositif de sécurité, (iii) le titulaire de carte n'informe pas rapidement la Banque Royale que sa carte physique a été perdue ou volée ou qu'il ne l'a pas reçue, ou qu'il soupçonne que sa carte physique a été égarée ou qu'une autre personne puisse connaître ses authentifiants personnels ou les renseignements d'authentification au moyen d'un autre dispositif de sécurité, (iv) l'administrateur du programme ou le titulaire de carte n'informe pas rapidement la Banque Royale qu'il soupçonne que la carte physique ou les renseignements sur la carte physique ont été utilisés par une personne autre que le titulaire de carte, ou (v) le titulaire de carte a permis à une autre personne d'utiliser sa carte physique ou les renseignements sur sa carte physique.

(b) Applicable aux numéros de carte virtuelle

Aux fins de la présente disposition, le terme « émission ou utilisation non autorisée » d'un numéro de carte virtuelle signifie l'émission d'un numéro de carte virtuelle par une personne autre que l'utilisateur VPA ou l'utilisation d'un numéro de carte virtuelle par une personne autre que le fournisseur à qui le numéro de carte virtuelle a été délivré qui n'a pas de pouvoir réel, implicite ou apparent pour cette émission ou utilisation d'une manière qui ne profite pas au client, à l'utilisateur VPA ou au fournisseur.

Si un compte VPA est utilisé de façon non autorisée, par exemple si une personne génère ou utilise un numéro de carte virtuelle pour effectuer des achats non autorisés ou obtenir autrement les avantages liés à un numéro de carte virtuelle ou à un compte VPA, le client ne sera pas tenu responsable de ces achats non autorisés à condition que (i) l'utilisateur VPA soit en mesure de démontrer, à la satisfaction raisonnable de la Banque Royale, qu'il a pris des mesures raisonnables pour protéger le compte VPA et le ou les numéros de carte virtuelle contre toute émission ou utilisation non autorisée et pour protéger les questions et réponses de sécurité et autres dispositifs de sécurité de la manière indiquée dans la convention, y compris le présent matériel de service sur le programme Cartes commerciales, ou autrement par la Banque Royale, et que (ii) l'utilisateur VPA collabore pleinement à l'enquête de la Banque Royale.

Toutefois, le client demeure pleinement responsable de toutes les dettes découlant d'une génération ou d'une utilisation non autorisée d'un numéro de carte virtuelle si l'utilisateur VPA (i) a contribué à la génération ou à l'utilisation non autorisée ou frauduleuse du numéro de carte virtuelle ou a autrement permis l'accès au compte VPA, (ii) a communiqué volontairement à une personne autre que le fournisseur les questions et réponses de sécurité ou les renseignements d'authentification par d'autres dispositifs de sécurité, (iii) n'annule pas le numéro de carte virtuelle ou n'informe pas rapidement la Banque Royale qu'il soupçonne que le numéro de carte virtuelle n'a pas été reçu par le fournisseur, (iv) n'annule pas le numéro de carte virtuelle ou n'informe pas rapidement la Banque Royale qu'il soupçonne que le numéro de carte virtuelle a été intercepté ou a été utilisé par une personne autre que le fournisseur ou qu'une personne autre que le fournisseur peut avoir pris connaissance des questions et réponses de sécurité de l'utilisateur VPA ou des renseignements d'authentification par d'autres dispositifs de sécurité, ou (iv) a autorisé une autre personne à générer ou à utiliser le numéro de carte virtuelle.

13.3. Frais non autorisés par les titulaires de carte

Le client peut demander à la Banque Royale de le dégager, conformément au programme de dégageement de responsabilité, de toute responsabilité relativement à certains frais non autorisés imputés à un compte de titulaire de carte par un titulaire de carte, comme il est décrit dans la description du programme d'exonération de responsabilité.

Néanmoins, le client comprend que si la facturation individuelle a été choisie, les paiements effectués par chèque à un compte de titulaire de carte par un titulaire de carte suivis d'un retrait par le titulaire de carte avant que le chèque soit refusé par l'institution financière du titulaire de carte ne sont pas couverts par le programme d'exonération de responsabilité.

Le client s'engage à respecter les dispositions de la description du programme d'exonération de responsabilité.

Le programme d'exonération de responsabilité ne s'applique pas aux comptes VPA et aux utilisateurs VPA.

14. Programmes de fidélisation

14.1. Programme Avion Récompenses

Si le produit de carte commerciale permet aux titulaires d'accumuler des points Avion qui peuvent être échangés contre des articles, des voyages et d'autres récompenses, le client reconnaît que la participation de la partie concernée au programme Avion Récompenses est assujettie aux conditions de Avion Récompenses, qui peuvent être consultées au www.avionrecompenses.com. Des exemplaires imprimés peuvent être obtenus sur demande en communiquant avec la Banque Royale à l'aide des coordonnées fournies sur les relevés de compte.

14.2. Programme de remise en argent RBC

Si le produit de carte commerciale permet au client d'obtenir une remise correspondant à un certain pourcentage du montant total d'achats nets admissibles portés au compte de client chaque année, le client reconnaît que sa participation au programme de remise en argent RBC est assujettie aux conditions de Remise en argent RBC, qui peuvent être consultées à l'adresse <https://www.rbcroyalbank.com/fr/cartes/titulaires/documentation.html>. Des exemplaires imprimés peuvent être obtenus sur demande en communiquant avec la Banque Royale à l'aide des coordonnées fournies sur les relevés de compte.

15. Modifications

15.1. Modifications au matériel de service du programme Cartes commerciales par la Banque Royale

La Banque Royale peut à tout moment modifier, augmenter, reformuler ou autrement remanier le présent matériel de service du programme Cartes commerciales. Si la Banque Royale apporte une modification qu'elle juge importante, à sa discrétion, comme modifier les taux d'intérêts ou les frais applicables aux produits de cartes commerciales, elle avisera le client au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification en remettant au client un avis de la ou des modifications de l'une des façons suivantes : en (a) publiant un avis dans la section réservée aux annonces de Décisionnex RBC ; (b) envoyant au client un avis par la poste ; (c) ajoutant un message sur le ou les relevés de compte ; (d) posant une affiche dans les succursales de la Banque Royale ; (e) posant une affiche aux GAB de la Banque Royale ; ou (f) publiant une annonce sur le site Web ou les canaux numériques de la Banque Royale. Si la Banque Royale envoie au client un avis par la poste, cet avis sera envoyé à la dernière adresse du client figurant dans nos dossiers et sera réputé être suffisant pour le client, les titulaires de compte et les utilisateurs VPA.

Si un service touché est utilisé ou si une dette demeure impayée après la date d'entrée en vigueur d'une modification, le client sera réputé avoir consenti à la modification. Si le client juge qu'une modification n'est pas acceptable, le client devra cesser immédiatement d'utiliser les services touchés et communiquer avec la Banque Royale.

Le client convient d'être lié par la dernière version du présent matériel de service du programme Cartes commerciales qui est affichée sur le site Web de la Banque Royale ou qui est autrement fournie au client. Le client convient d'en prendre connaissance régulièrement, ainsi que de tout avis de modification dont il est question ci-dessus.

15.2. Modifications aux services apportées par la Banque Royale

La Banque Royale peut ajouter, supprimer ou modifier toute partie ou caractéristique des produits de carte commerciale, de l'outil Décisionnex RBC et des services Décisionnex RBC sans préavis au client.

15.3. Modifications au programme Cartes commerciales

À l'établissement du programme Cartes commerciales ou peu après, le client doit prendre des décisions et faire des sélections relativement à l'administration, à la gestion et à la tenue à jour du programme Cartes commerciales. Sauf disposition contraire dans le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client ne sera pas tenu de signer une nouvelle fois le présent matériel de service du programme Cartes commerciales s'il modifie ultérieurement ces décisions et sélections ou si la limite de crédit de la facilité de carte, ou la limite de crédit totale le cas échéant, est modifiée. La Banque Royale enverra simplement au client un avis confirmant ces modifications.

16. Résiliation du matériel de service du programme Cartes commerciales

Outre tout autre droit de résilier la convention ou les services énoncé dans les conditions juridiques, la Banque Royale ou le client peut résilier le programme Cartes commerciales et le présent matériel de service du programme Cartes commerciales à tout moment en remettant à l'autre partie un avis écrit au moins soixante (60) jours avant la date de prise d'effet de la résiliation ou comme il a été autrement convenu par écrit par les parties. Il est entendu que la résiliation du programme Cartes commerciales et du présent matériel de service du programme Cartes commerciales entraînera la résiliation de tous les services connexes, y compris toutes les cartes et tous les services Décisionnex RBC.

17. Divers

17.1. Livraison des documents

Tout document, y compris les divulgations et les relevés de compte, peut être remis par un ou plusieurs des moyens suivants et selon l'un ou l'autre des formats suivants : a) sous forme imprimée ; b) sous forme électronique par un mode de prestation électronique, y compris l'affichage sur Décisionnex RBC ou le site Web de la Banque Royale.

17.2. Documents électroniques et consentement

Le client établit Décisionnex RBC comme système d'information privilégié relativement au programme Cartes commerciales et consent à la transmission par la Banque Royale, ainsi qu'à la réception par le client, de tout document par ce mode de prestation électronique.

Dans certaines circonstances, la Banque Royale peut également transmettre des communications par le « Centre des messages de Banque en direct », par RBC Express, par « Banque en direct », par télécopieur (au numéro de télécopieur fourni par le client) ou par courrier électronique (à l'adresse électronique fournie par le client), en plus de les fournir au moyen de Décisionnex RBC.

Le client reconnaît a) qu'il peut à tout moment révoquer, en totalité ou en partie, son consentement en vertu de la présente disposition si l'option de révocation partielle est offerte par la Banque Royale ; b) qu'il doit informer la Banque Royale de toute modification apportée à un système d'information désigné, dans les cas où la Banque Royale peut accepter ces instructions à son entière discrétion, et de toute modification apportée aux coordonnées liées à tout système d'information désigné ; c) que tout document sera conservé conformément à la politique de conservation des dossiers de la Banque Royale et sera mis à la disposition du client pendant la période de conservation ; d) qu'il doit conserver une copie de chaque document ; e) que ce consentement prend effet immédiatement. La Banque Royale peut mettre à la disposition du client tout document en format papier si elle juge approprié de le faire ou si elle n'est pas en mesure de fournir le document en format électronique par les modes de prestation électroniques aux systèmes d'information désignés susmentionnés. Il incombe au client d'accéder au système d'information désigné au moins une fois par mois, s'il y a lieu, pour vérifier s'il a reçu des avis conformément au présent article.

17.3. Transfert de droits

La Banque Royale peut, à tout moment, vendre, transférer ou céder l'un ou l'ensemble de ses droits aux termes du présent matériel de service du programme Cartes commerciales. À cette fin, la Banque Royale peut communiquer des renseignements relatifs à tout compte aux acheteurs, bénéficiaires ou cessionnaires éventuels. Le cas échéant, la Banque Royale veillera à ce qu'ils s'engagent à respecter les droits de la partie concernée en matière de protection des renseignements personnels de la même manière que la Banque Royale le fait.

17.4. Limitations à la responsabilité de la Banque Royale

Outre les limitations énoncées dans les conditions juridiques, la Banque Royale s'efforce d'assurer que les cartes physiques, les renseignements sur la carte physique et les numéros de carte virtuelle soient acceptés par les commerçants. Cependant, la Banque Royale n'est aucunement responsable envers la partie concernée de toute perte, y compris tout dommage particulier ou indirect, si, pour quelque raison que ce

soit (a) un commerçant n'accepte pas une carte physique, les renseignements sur une carte physique ou un numéro de carte virtuelle, (b) un titulaire de carte est incapable d'accéder au compte de titulaire de carte, (c) un utilisateur VPA ne peut pas accéder au compte VPA, ou (d) le client est incapable d'accéder au compte de client ou au compte de bureau des finances.

17.5. Intégralité de la convention et aucune renonciation

La présente convention constitue l'entente intégrale intervenue entre le client et la Banque Royale relativement au programme Cartes commerciales, au ou aux comptes, à la ou aux cartes, et aux services connexes.

Aucun défaut de la part du client et aucun retard de la part de la Banque Royale à exercer tout droit aux termes de la présente convention ne constituera une renonciation à ce droit, et aucun exercice ponctuel ou partiel par la Banque Royale de tout droit aux termes de la présente convention n'empêchera la Banque Royale d'exercer ultérieurement ce droit ou tout autre droit aux termes de la présente convention.

17.6. Communiquer avec la Banque Royale

Si la partie concernée a besoin d'aide ou a des questions concernant un compte, l'outil Décisionnex RBC ou les services Décisionnex RBC, elle peut se rendre au www.rbc.com/servicesdecartesdegrandeentreprise ou communiquer avec la Banque Royale pendant les heures normales d'ouverture en utilisant les coordonnées qui figurent sur les relevés de compte.

17.7. Plaintes

Si le client souhaite déposer une plainte, il peut communiquer à tout moment avec la Banque Royale sans frais au 1800 769-2511 ou avec nous au Centre des relations clientèle : Royal Bank Plaza, PO Box 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5. Il peut également se rendre à toute succursale de la Banque Royale pendant les heures d'ouverture. Le processus de règlement des plaintes de la Banque Royale est expliqué dans la brochure « Comment adresser une plainte ». Le client peut se procurer un exemplaire de cette brochure à n'importe laquelle de nos succursales, au numéro sans frais susmentionné ou en ligne au www.rbc.com/servicealaclientele.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent les dispositions des lois fédérales sur la protection des consommateurs. Bien que l'ACFC ne traite pas les plaintes des consommateurs, si le client croit que sa plainte se rapporte à une violation des lois fédérales assurant la protection des consommateurs, il peut déposer sa plainte à : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Enterprise Building, 6^e étage, 427, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Téléphone : 1 866 461-3222, www.acfc-fcac.gc.ca.

18. Autorisation et signature

Si plus d'une personne autorisée appose sa signature ci-dessous, chacune confirme qu'elle a le pouvoir de signer le présent matériel de service du programme Cartes commerciales au nom du client et de lier le client.

Si une seule personne autorisée appose sa signature ci-dessous, elle confirme qu'elle a le pouvoir de signer le présent matériel de service du programme Cartes commerciales au nom du client et de lier le client, dans chaque cas en agissant seule.

En signant le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, le client confirme qu'il (a) a lu le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, (b) en accepte toutes les conditions, (c) consent à ce que le ou les comptes et la ou les cartes lui soient fournis, (d) demande les avantages et les services qui sont automatiquement fournis avec le ou les produits de carte, (e) est lié par le présent matériel de service du programme Cartes commerciales, et (f) reconnaît les limites de crédit indiquées ci-dessous, le tout en date du :

JJ-MM-AAAA

Limite de crédit de la facilité de carte : _____ \$

<i>S'il y a lieu :</i> La Banque Royale a accordé une limite de crédit temporaire de _____ \$, qui expirera le _____ , pour une limite de crédit totale de _____ \$.
--

Dénomination sociale du client : _____

X _____

Signature de la personne autorisée

Nom de la personne autorisée : _____

Titre de la personne autorisée : _____

X _____

Signature de la personne autorisée

Nom de la personne autorisée : _____

Titre de la personne autorisée : _____

X _____

Signature de la personne autorisée

Nom de la personne autorisée : _____

Titre de la personne autorisée : _____

X _____

Signature de la personne autorisée

Nom de la personne autorisée : _____

Titre de la personne autorisée : _____