

Annexe relative au programme de fidélisation Modalités et conditions

La présente Annexe (collectivement avec votre formulaire de commande du programme de fidélisation bonifié, l'« **Annexe relative au programme de fidélisation** ») à votre Contrat de commerçant Moneris (le « **Contrat** ») contient les modalités et conditions supplémentaires qui s'appliquent si nous vous offrons le service de programme de fidélisation. Les termes utilisés aux présentes sans y être définis auront le sens respectif qui leur est donné dans le Contrat. Veuillez vous assurer de lire attentivement la présente Annexe relative au programme de fidélisation, puisque votre acceptation de ses modalités et conditions aura lieu au moment où vous commandez pour la première fois le service de programme de fidélisation et/ou que vous l'utilisez pour la première fois. Pour dissiper tout doute, la présente Annexe relative au programme de fidélisation fait partie du Contrat et demeure assujettie à toutes les autres modalités et conditions applicables du Contrat. En cas d'incompatibilité entre les modalités et conditions de la présente Annexe relative au programme de fidélisation et tout autre disposition du Contrat, les modalités et conditions de la présente Annexe relative au programme de fidélisation régiront le service de programme de fidélisation. Nous pouvons modifier la présente Annexe relative au programme de fidélisation en tout temps en vous en avisant conformément au Contrat. Votre utilisation continue du service de programme de fidélisation après cet avis constitue votre acceptation de toute modification, toute mise à jour ou tout autre supplément de la présente Annexe relative au programme de fidélisation.

DÉFINITIONS

La liste suivante énonce les définitions qui vous aiderons dans la compréhension de la présente Annexe.

« **Carte de fidélité** » s'entend de la carte de fidélité que vous nous commandez et que vous utilisez aux fins de votre programme de fidélisation.

« **Loi sur la protection des renseignements personnels** » s'entend de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), en sa version modifiée, et de

toute autre loi sur la protection des renseignements personnels applicable.

« **Lois applicables** » s'entend des lois, règles, actes, règlements, ordonnances, jugements, décrets, traités ou autres exigences qui ont force de loi.

« **Modalités et conditions des titulaires de cartes** » a le sens qui lui est donné à la section 4.2.

« **Points** » s'entend des points de récompense accordés aux participants au programme qui désirent utiliser leur carte de fidélité et échanger leurs points contre des primes.

« **Programme** » s'entend du programme de fidélisation que vous offrez à vos clients.

« **Renseignements personnels** » s'entend de toute information au sujet d'une personne identifiable (y compris, sans toutefois s'y limiter, les participants au programme).

« **Service de programme de fidélisation** » s'entend des services que nous vous offrons dans le cadre de la présente Annexe relative au programme de fidélisation afin de vous appuyer et de vous aider à gérer votre programme de fidélisation.

« **Terminal du programme de fidélisation** » s'entend du terminal point de vente que nous certifions pour dispenser le service de programme de fidélisation.

« **Transaction du programme de fidélisation** » s'entend de toute transaction entre vous et un client dans le cadre de laquelle une carte de fidélité est utilisée, qu'il s'agisse, entre autres, d'une activation, d'une désactivation, d'un achat, d'une annulation ou d'une interrogation sur le solde, et ce, que la transaction soit effectuée sur un terminal du programme de fidélisation ou par le biais de notre portail Web.

1. CARTES DE FIDÉLITÉ

1.1 Admissibilité

Pour être admissible au service de programme de fidélisation de Moneris et le demeurer, vous devez a) posséder un terminal du programme de fidélisation et b) avoir signé avec nous une entente en bonne et

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

due forme pour obtenir nos services de traitement de transactions par carte de crédit et/ou de débit.

1.2 Commande de cartes de fidélité

Chaque fois que vous commandez des cartes de fidélité, vous procéderez en respectant nos procédures. Nous ne sommes pas responsables des défauts de livraison de cartes de fidélité résultant de causes indépendantes de notre volonté.

1.3 Illustrations

Si vous désirez personnaliser vos cartes de fidélité avec le logo de votre entreprise, vous devez nous remettre votre matériel de soutien graphique conformément à nos procédures et nos spécifications. Si vous ne voulez pas personnaliser vos cartes de fidélité en y apposant le logo de votre entreprise, nous imprimerons le nom de votre commerce sur vos cartes de fidélité, conformément à nos procédures.

Nous nous dégageons de toute responsabilité en cas de violation du droit d'auteur, de contrefaçon de marque de commerce ou d'atteinte à d'autres droits de propriété intellectuelle formulé par une tierce partie concernant les illustrations qui nous sont envoyées pour la conception des cartes de fidélité. Vous vous engagez à nous indemniser, à nous défendre et à nous tenir à couvert contre toute réclamation de ce genre.

1.4 Rechargement des cartes de fidélité

Nous ne serons en aucun cas tenus responsables des erreurs que vous pourriez commettre lors du rechargement, du rajustement ou du rachat de points d'une carte de fidélité ou de toute activité connexe.

1.5 Cartes de fidélité perdues ou volées

Nous ne sommes pas responsables des cartes de fidélité perdues ou volées.

1.6 Utilisation des cartes de fidélité

Veuillez consulter vos manuels et guides de référence rapide pour toute question relative au fonctionnement du service de programme fidélisation.

2. FRAIS

2.1 Frais

Vous convenez de nous payer les frais d'administration (d'installation) ainsi que tous les autres frais et dépenses qui s'appliquent à vous relativement au service de programme de fidélisation, y compris les frais relatifs aux commandes de cartes de fidélité, les frais de configuration pour emplacements supplémentaires, les frais mensuels par emplacement,

les frais pour transactions excédentaires, les frais de modification du service de programme de fidélisation, les frais associés au matériel de soutien graphique, et les taxes applicables ainsi que tous les autres frais indiqués dans le formulaire d'acceptation de carte Moneris. Chaque fois que vous commandez des cartes de fidélité auprès de nous, vous convenez de payer nos frais applicables en vigueur à ce moment, lesquels peuvent être modifiés de temps à autre à notre gré. Les définitions des forfaits de service de programme de fidélisation et des frais pour le service de programme de fidélisation qui sont utilisés dans le formulaire d'acceptation de carte Moneris sont indiqués à l'annexe A.

Vous acceptez de nous autoriser à porter au débit de votre compte bancaire ou à recouvrer autrement les frais, droits ou autres sommes précisés dans l'Annexe relative au programme de fidélisation conformément aux modalités du Contrat.

3. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

3.1 Vous reconnaissez que les renseignements personnels que vous recueillez, utilisez ou divulguez peuvent constituer des renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et peuvent être régis par cette dernière. En outre, vous vous engagez à vous conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels pour toute collecte, utilisation, divulgation ou suppression de renseignements personnels.

3.2 Vous convenez de ne jamais divulguer les renseignements personnels en votre possession, à moins d'avoir le consentement de vos clients ou que la loi ne l'exige.

3.3 Vous vous engagez à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour protéger les renseignements personnels contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées.

3.4 Vous reconnaissez et convenez que vous êtes entièrement responsable des renseignements personnels que vous recueillez de temps à autre auprès de vos clients et que nous ne sommes en aucun cas responsables des réclamations, pertes, coûts, dommages ou dépenses causées par ou résultant d'un non-respect des renseignements personnels.

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

4. AUTRES CONDITIONS QUE VOUS DEVRIEZ CONNAÎTRE

4.1 Durée

Sous réserve du paragraphe 4.6, la durée initiale de l'Annexe relative au programme de fidélisation commencera à la date à laquelle vous commandez pour la première fois les cartes de fidélisation et/ou commencez l'utilisation du service de programme de fidélisation et continuera pour une période de trois (3) ans (la « **durée initiale** »), et se renouvellera automatiquement pour des durées de renouvellement subséquentes de six (6) mois (chacune, une « **durée de renouvellement** ») à moins qu'une partie à la présente Annexe donne un préavis de 90 jours à l'autre partie de son intention de ne pas renouveler avant l'expiration de la durée initiale ou de toute durée de renouvellement.

4.2 Modalités et conditions entre vous et vos clients

Vous reconnaissez que vous devez remettre les modalités et les conditions des titulaires de cartes aux participants du programme, et vous convenez que vous-même et chacun des participants du programme serez liés par les modalités et les conditions des titulaires de cartes. Nous avons fourni des exemples de modalités, lesquelles sont jointes aux présentes en tant qu'Annexe « B » (les « **Modalités et conditions des titulaires de cartes** ») que vous pouvez appliquer au programme. Vous acceptez et convenez : (i) d'inscrire de façon lisible le nom de votre entreprise sur le formulaire d'inscription de chaque participant; (ii) de vous assurer que chaque participant au programme a lu et accepté les modalités et conditions des titulaires de cartes que vous leur avez fournies avant de devenir membre dudit programme.

4.3 Produits interdits

Vous convenez de ne pas accorder ou échanger de points sur l'achat de produits pour lesquels il est interdit d'accorder des points sur achat ou contre lequel il est interdit d'échanger des points en vertu des lois applicables.

4.4 Exclusivité

Vous acceptez que Moneris soit votre seul et unique fournisseur de cartes de fidélité, de service de programme de fidélisation et d'autres produits et services semblables.

4.5 Annulation du service de programme de fidélisation

Nonobstant toute autre disposition contraire dans la présente Annexe relative au programme de fidélisation,

nous pouvons mettre fin à la prestation du service de programme de fidélisation à votre intention a) sur-le-champ, si vous n'êtes plus admissible au service de programme de fidélisation et (b) en tout temps, après vous en avoir avisé à l'avance. Si votre service est résilié, quel que soit le motif :

- vous ne pourrez plus commander de cartes de fidélité chez nous;
- vous ne serez plus en mesure de traiter des transactions du programme de fidélisation avec votre terminal du programme de fidélisation;
- vous ne pourrez plus recharger le solde des points sur les cartes de fidélité;
- vous serez encore tenu d'honorer les points de récompense restants accumulés par vos clients dans le cadre de votre programme;
- vous êtes toujours responsable de payer toutes les sommes qui nous sont dues, conformément à la présente Annexe relative au programme de fidélisation.

4.6 Limites de nos responsabilités

En plus de tous les autres droits que nous disposons aux termes du Contrat, les parties conviennent et reconnaissent de plus que :

- Vous réglerez toute réclamation ou litige concernant vos cartes de fidélité directement avec vos clients.
- Vous nous indemniserez, nous défendrez et nous tiendrez à couvert contre les réclamations portées contre nous par les clients qui découlent ou résultent d'une carte de fidélité, y compris les réclamations résultant de votre incapacité à protéger les renseignements personnels conformément à la présente Annexe relative au programme de fidélisation et en vertu de toutes les lois applicables relatives à la protection des renseignements personnels, dont, entre autres, la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Nous ne sommes pas responsables des réclamations, des pertes, des coûts, des dommages – qu'ils soient directs, indirects ou consécutifs – ou des dépenses attribuables ou se rapportant au service de programme de fidélisation, au programme ou aux cartes de fidélité; cela inclut, entre autres, tout abus, violation ou utilisation frauduleuse du programme.

PRÊT POUR LES PAIEMENTS ANNEXE A

Forfaits du service de programme de fidélisation

a) Forfait de base du service de programme de fidélisation :

- Cartes de fidélité standard, accompagnées des formulaires d'inscription des membres selon les frais de cartes applicables, qui peuvent être personnalisées avec le logo ou le nom de l'entreprise (commande minimale que nous fixons de temps à autre).
- Cartes de fidélité personnalisées, accompagnées des formulaires d'inscription des membres selon les frais de cartes applicables (commande minimale que nous fixons de temps à autre).
- Configuration initiale pour un emplacement.
- Une trousse de bienvenue de fidélisation par emplacement.

Forfait de base – Plan 200 :

- 200 transactions du programme de fidélisation par mois par emplacement.

Forfait de base – Plan 350 :

- 350 transactions du programme de fidélisation par mois par emplacement.

Forfait de base – Plan 700 :

- 700 transactions du programme de fidélisation par mois par emplacement.

b) Forfait bonifié du service de programme de fidélisation :

Nombre minimum d'emplacements pour être admissible : 5.

- Cartes de fidélité personnalisées selon les frais de cartes applicables (commande minimale que nous fixons de temps à autre).
- Configuration initiale pour 5 emplacements.
- Une trousse de bienvenue de fidélisation par emplacement.

Forfait bonifié – Plan 500 :

- 500 transactions du programme de fidélisation par mois par emplacement.

Forfait bonifié – Plan 900 :

- 900 transactions du programme de fidélisation par mois par emplacement.

Les règles et caractéristiques du forfait bonifié du service de programme de fidélisation sont énoncées dans le formulaire de commande du programme de fidélisation bonifié.

Définitions se rapportant aux forfaits du service de programme de fidélisation :

Frais de configuration pour emplacements supplémentaires s'entend des frais pour la configuration de chaque emplacement supplémentaire par rapport au nombre d'emplacements inclus dans votre forfait de service de programme de fidélisation.

Frais de cartes s'entend des frais pour commander des cartes de fidélité standard ou des cartes de fidélité personnalisées, des frais d'illustrations par commande, plus les frais rattachés à chaque carte de fidélité. Les taux varient selon le nombre de cartes de fidélité commandées.

Frais d'infographie personnalisée s'entend des frais qui s'appliquent à toute modification de logo sur vos cartes de fidélité après le traitement de votre commande initiale de cartes de fidélité.

Frais mensuels de fidélisation s'entend des frais par mois par emplacement. En ce qui concerne les plans du forfait bonifié du service de programme de fidélisation, les frais mensuels de fidélisation sont fonction du nombre total d'emplacements qui reçoivent le service de programme de fidélisation. Les frais mensuels de fidélisation rattachés aux plans du forfait bonifié du service de programme de fidélisation sont fixés au moment de la configuration du service de programme de fidélisation et ne sont pas modifiés par emplacement si le nombre d'emplacements varie après la configuration initiale.

Frais de modification du service de programme de fidélisation s'entend des frais applicables à toute modification à votre service de programme de fidélisation après la configuration initiale du service de programme de fidélisation, y compris tout changement aux règles du programme de fidélisation ou à l'un des éléments suivants :

- Seuil de récompense
- Montant en \$ ou en % ou message du bon de récompense

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

- Plan ou forfait du service de programme de fidélisation.

Les frais de modification du service de programme de fidélisation sont imputés pour chaque demande de modification au service de programme de fidélisation au moyen d'un formulaire de demande de modification de programme soumis. Il demeure entendu que si vous choisissez de changer de plan ou de forfait de service de programme de fidélisation, toutes les cartes de fidélité supplémentaires ou configurations par emplacement additionnel inclus seront assujettis aux frais additionnels décrits pour ces plans ou ces forfaits.

Frais de configuration du programme de fidélisation s'entend des frais pour la configuration initiale des emplacements compris dans le forfait du service de programme de fidélisation.

Frais pour transactions excédentaires du programme de fidélisation s'entend des frais applicables à chaque transaction du programme de fidélisation en excédent de la limite de transactions du programme de fidélisation par emplacement par mois aux termes de votre plan de forfait du service de programme de fidélisation. Ces frais seront imputés au début de chaque mois après votre premier mois d'adhésion au service de programme de fidélisation et s'appliquent aux transactions du programme de fidélisation du mois précédent. Il demeure entendu que le nombre de transactions du programme de fidélisation incluses par mois attribuées à chaque emplacement ne peut pas être calculé sur plusieurs emplacements.

Montant en \$ ou en % ou message du bon de récompense s'entend, en ce qui concerne le forfait de base du service de programme de fidélisation, du rabais en dollars ou du pourcentage de rabais ou du message sur mesure devant être imprimé sur le bon de récompense.

Seuil de récompense s'entend, en ce qui concerne le forfait de base du service de programme de fidélisation, du nombre de points nécessaires afin que votre client reçoive un bon de récompense (« **bon de récompense** »). Un point correspond à un dollar dépensé par votre client.

ANNEXE B : MODALITÉS ET CONDITIONS DES TITULAIRES DE CARTES

Les modalités et les conditions qui suivent s'appliquent au programme de récompense (le « programme ») du commerçant dont le nom figure dans le présent formulaire d'adhésion et/ou du commerçant qui a jugé le membre admissible au programme et qui lui a remis une carte de points de son commerce (au sens des définitions figurant ci-après) (le « commerçant »).

- Le programme de récompense (le « programme ») permet aux participants (les « membres ») qui présentent au commerçant leur carte de fidélité (« carte ») d'accumuler des points de récompense (« points ») à l'achat de produits admissibles selon un taux d'accumulation de points par rapport aux dollars canadiens dépensés par le membre, selon ce que le commerçant fixe de temps à autre. Le commerçant peut également décider d'accorder des points dans le cadre d'autres activités, de temps à autre. Aucun point ne sera accordé au membre pour les achats qu'il a fait chez le commerçant avant de s'inscrire au programme.
- Les points accumulés peuvent être échangés contre des récompenses conformément aux paliers d'échange définis par le commerçant, à sa seule discrétion. Une fois que le membre a accumulé suffisamment de points pour les échanger contre une récompense, le commerçant peut décider, à sa seule appréciation, de procéder de la manière suivante : un bon de récompense (le « bon ») peut être remis au membre avec son reçu de vente (le « reçu de vente »), ou le commerçant peut permettre au membre, à la demande de ce dernier, de faire racheter ses points contre des produits et des services. Une fois le bon émis ou au rachat des points, les points que le membre a échangé pour se procurer sa récompense seront déduits du solde de sa carte. Tous les soldes des points qui figurent sur les reçus de vente sont considérés comme étant exacts, sauf indication contraire de la part du commerçant.
- Les points n'ont aucune valeur monétaire ou n'offrent aucun autre avantage que ceux décrits dans le présent document. Pour plus de certitude, les points ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent.
- Aucun point ne sera accordé et ni échangé à l'achat de certains produits vendus par le commerçant, y compris, sans toutefois s'y limiter : (a) tout produit

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

pour lequel il est interdit d'accorder ou d'échanger des points sur achat en vertu d'une loi, d'une règle, d'un acte, d'un règlement, d'une ordonnance, d'un jugement, d'un décret, d'un traité ou de toute autre exigence ayant force de loi; (b) tout autre produit sélectionné par le commerçant de temps à autre, à sa seule discrétion.

- Les crédits et les retours auront pour effet d'annuler ou de diminuer les points précédemment acquis lors de l'achat initial.
- Chaque fois que le membre fait un achat, le solde des points sur sa carte ainsi que le nombre de points accumulés lors de la transaction apparaîtront sur son reçu (le « reçu de vente »). Le membre peut également consulter le solde de ses points en ligne au : www.moneris.com/loyaltycards/cardholder.
- Le membre ne peut accumuler des points que dans son propre compte. Les points ne peuvent être assignés, échangés ou transférés à un autre membre.
- Les points ne sont destinés qu'aux fins d'utilisation personnelle seulement. Les sociétés commerciales, coentreprises, partenariats, groupes ou associations ne peuvent s'inscrire au programme, à moins que le membre ait obtenu le consentement préalable du commerçant.
- L'admissibilité du membre à participer au programme est laissée à l'entière discrétion du commerçant.
- La carte demeure la propriété du commerçant. Le membre est tenu de signaler les cartes égarées, perdues, volées ou endommagées au commerçant. Le commerçant n'est aucunement responsable des récompenses obtenues frauduleusement par le biais de cartes qui ont été égarées, perdues ou volées.
- Le commerçant maintiendra la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de toutes les données personnelles recueillies dans le cadre du programme (« renseignements personnels »).
- Le commerçant s'engage à se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et à toute autre loi applicable relativement à la collecte, à l'utilisation, à la suppression et à la divulgation de renseignements personnels (dans son ensemble, la « Loi sur la protection des renseignements personnels »); en outre, le commerçant s'engage à

respecter les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et à s'y conformer en tout temps.

- **En soumettant ses renseignements personnels au commerçant ou aux fournisseurs de service ou aux partenaires de celui-ci, le membre autorise le commerçant à : (i) recueillir, utiliser et/ou divulguer des renseignements personnels pour communiquer avec le membre, afin de mieux comprendre ses besoins en matière d'information et de magasinage et de lui offrir des renseignements pertinents, des produits, des services et des récompenses qui répondent à ces besoins; (ii) donner un accès limité et sécurisé à ces renseignements personnels aux entités autorisées (y compris, entre autres, Corporation Solutions Moneris) sous sa stricte supervision, et ce, uniquement dans le but de soutenir le programme.**
- Le membre convient et accepte qu'à l'occasion, le commerçant puisse lui communiquer des offres spéciales, des renseignements et des l'information sur des services.
- Si, en tout temps, le membre désire se retirer du programme, il doit rendre sa carte au commerçant et lui soumettre une requête écrite pour lui demander de désactiver son compte. Lorsqu'il se retire du programme, le membre renonce à tous les points qu'il a accumulés et qu'il n'a pas échangés. Le membre reconnaît et convient que le commerçant peut, à sa seule appréciation, désactiver sa carte après un certain temps d'inactivité, et qu'une carte désactivée ne peut pas être réactivée. Au moment de la désactivation de la carte, le membre renonce à tous les points qu'il a accumulés et qu'il n'a pas échangés.
- Tout litige au sujet du programme sera résolu par le commerçant à sa seule discrétion (y compris, sans toutefois s'y limiter, les litiges relatifs à l'interprétation des présentes modalités et conditions, aux procédures administratives ou aux autres procédures fixées de temps à autre par le commerçant). Toutes les décisions rendues par le commerçant en ce qui concerne le programme lieront le membre.
- Le commerçant ne sera pas tenu responsable envers le membre de quelque façon que ce soit relativement aux réclamations, pertes, coûts, dommages ou dépenses, directs ou indirects (les

PRÊT POUR LES PAIEMENTS

« dommages »), attribuables ou se rapportant à la participation du membre au programme. Cela inclut, sans s'y limiter, les dommages résultant du non-respect des obligations du commerçant stipulées dans la présente entente, et ce, même si le commerçant savait ou avait des raisons de croire que de tels dommages pourraient survenir.

- Le commerçant se réserve le droit de modifier les présentes modalités et conditions de temps à autre ou de mettre fin au programme à tout moment. La cessation du programme entraînera la perte sans compensation de tous les points accumulés dans le cadre du programme, à moins que le membre n'échange ses points dans les trente (30) jours suivant la cessation du programme.
- Tout manquement à l'une des modalités ou des conditions stipulées dans la présente entente ou tout abus, violation ou fraude à l'égard du programme peut entraîner la suppression de tous les points accumulés par le membre ainsi que l'éventuelle résiliation de son compte, et ce, sans compensation aucune.
- En signant ou en acceptant le présent formulaire d'inscription, le membre reconnaît et consent à être lié par les modalités et les conditions énumérées ci-avant.