

01 Register Your Card at www.myrewardcard.ca.

02 Know Your Card Balance

Merchants do not know your card balance and you have to advise them how much to authorize if your purchase amount is more than your card balance.

Purchases for a dollar value greater than your available balance will be declined.

To track your card balance:

1. Visit www.myrewardcard.ca to register, view your balance and transaction history. You need your card number, the security value (the three digit number on the back of the card also called CVV2) and the last four digits of your telephone number to register. This is a free service.
2. Keep a manual running total of the balance by subtracting purchases from the original balance on your card.
3. Call **1.866.298.2854** and enter the information requested to get your balance and last five transactions from an automated service.

03 Making a Purchase for More than the Value of Your Card

Merchants do not know the balance on your card and their systems cannot automatically deduct the available balance for a higher dollar value purchase. If your purchase is greater than the value on your card, you must tell the merchant how much to authorize on your card. Most merchants can accept more than one form of payment, however some may not. If you want to use your card and another form of payment, tell the merchant before the transaction to make sure they can accept both payments for your purchase. If the merchant cannot accept more than one form of payment, please use another form of payment for the purchase.

04 Using Your Card at Restaurants and Other Merchants

If you want to use your card at a restaurant, you need to have a card balance at least 15% higher than your bill total as the merchant allows for a possible tip amount of 15% when an authorization is requested. This means that if your bill is for \$20, then you actually need a balance of \$23 on your card for the authorization to go through. You will only pay for the total bill plus tip you have authorized and signed for. The same rule applies to hotels, car rental agencies, cruise lines and mail orders.

We do not recommend using your card for authorizations at car rental agencies, hotels or cruise lines as this will reduce your balance for other purchases for up to 30 days.

05 Merchant Authorizations on Your Card

Authorizations by a merchant are deducted from the available balance on your card immediately. This deduction will be help until the actual settlement with the merchant or for seven days, whichever is less. If you ask a merchant to make an authorization and then cancel the transaction, the amount will be held for up to seven days before it is released. If the amount authorized is greater than your actual purchase – for example, restaurants may authorize for more than the actual transaction amount – only the actual amount will be deducted from your available balance once final settlement with the merchant occurs. This can take two or three days in most cases.

06 Returns and Refunds

If you return merchandise and receive a credit on your card, it can take two to three days for the funds to appear on your card balance.

07 Unattended Terminals

Unattended terminals include parking lot pay terminals, pay at the pump terminals and payphones. Your card may not work at these terminals because of their security requirements.

08 Online Purchases

We recommend registering your card at www.myrewardcard.ca. This free service will improve online acceptance for your card on websites that use Address Verification as a security feature. Because of the various security features of global websites, we cannot guarantee your Citizens Bank Visa Card will work on all website. This card cannot be used on online gambling sites.

01 Enregistrez votre carte à www.myrewardcard.ca.

02 Connaissez le solde de votre carte

Les commerçants ne connaissent pas le solde de votre compte et vous devez leur dire quelle somme autoriser si le total de votre achat est supérieur au solde de votre carte.

Les achats dont le total en argent est supérieur au solde disponible seront refusés.

Pour suivre votre solde de carte:

1. Visitez **www.myrewardcard.ca** enregistrez-vous et consultez votre fiche révélant votre solde ainsi que vos transactions. Vous devez inscrire votre numéro de carte, le code de sécurité (le numéro à trois chiffres au dos de votre carte et les quatre derniers de votre numéro de téléphone). Ce service est gratuit.
2. Tenez compte manuellement du cumul de votre solde en soustrayant les achats du solde original de votre carte.
3. Téléphonnez au **1.866.298.2854** et saisissez les informations demandées pour obtenir votre solde et les cinq dernières transactions à partir d'un service automatisé.

03 Pour effectuer un achat dont le total en argent est supérieur à la valeur de votre carte

Les commerçants ne connaissent pas le solde de votre carte et leurs systèmes ne peuvent prélever automatiquement le solde disponible pour un achat dont le total en argent est supérieur au solde. Si le total de votre achat est supérieur à la valeur de votre carte, vous devez dire au commerçant quel montant autoriser sur votre carte. La plupart des commerçants acceptent plus d'un mode de paiement mais certains peuvent refuser une autre carte ou un autre mode de paiement pour régler un achat. Si vous voulez utiliser votre carte ainsi qu'un autre mode de paiement, dites-le au commerçant préalablement à la transaction afin d'assurer qu'il peut accepter les deux. Si le commerçant ne peut accepter plus d'un mode de paiement, veuillez utiliser un autre mode de paiement pour régler votre achat.

04 Pour utiliser la carte à un restaurant ou à d'autres commerces

Pour utiliser la carte à un restaurant, le solde de votre carte doit être supérieur d'au moins 15 % au total de votre facture afin de permettre au commerçant d'ajouter un pourboire de 15 % lorsqu'une autorisation est demandée. Cela signifie que si la facture est de 20 \$, le solde de votre carte doit être de 23 \$ pour l'autorisation du paiement. Vous ne paierez que pour la facture totale plus le pourboire que vous avez autorisé et pour lequel vous avez signé. La même règle s'applique aux hôtels, aux agences de location de voitures, aux croisiéristes et aux commandes postales.

L'utilisation de votre carte pour l'autorisation de paiement aux agences de location de voitures, aux hôtels ou aux croisiéristes n'est pas recommandée car cela pourrait réduire le solde de votre carte pour d'autres achats pour une période de jusqu'à 30 jours.

05 Autorisations des commerçants sur votre carte

Les autorisations des commerçants sont immédiatement prélevées du solde disponible de votre carte. Ce prélèvement sera retenu jusqu'au règlement réel de l'achat ou pendant sept jours, suivant lequel des deux survient le premier. Si vous demandez à un commerçant d'autoriser un achat et annulez la transaction par la suite, le total de l'achat sera retenu jusqu'à sept jours avant d'être libéré. Si le montant autorisé est supérieur au total réel de votre achat, – par exemple, les restaurants autorisent un total supérieur à celui de la transaction réelle –, seul le montant réel sera retenu de solde disponible, une fois la transaction réelle réglée avec le commerçant. Dans la plupart des cas, cela peut prendre deux ou trois jours.

06 Retours et remboursements

Si vous retournez des achats et recevez un crédit sur votre carte, cela peut prendre deux ou trois jours pour que les fonds figurent dans le solde de votre carte.

07 Terminaux sans surveillance

Parmi les terminaux sans surveillance, soulignons les terminaux de paiement des terrains de stationnement, les terminaux de paiement à la pompe ainsi que les téléphones payants. Votre carte pourrait ne pas être acceptée à ces terminaux à cause des mesures de sécurité exigées.

08 Achats en ligne

Nous vous recommandons d'enregistrer votre carte à **www.myrewardcard.ca**. Ce service en ligne améliorera l'approbation en ligne de votre carte à des sites Web qui utilisent Vérification d'adresse comme mesure de sécurité. À cause des diverses mesures de sécurité utilisées par les sites Web de la planète, nous ne pouvons assurer que votre carte Visa de la Banque Citizens sera acceptée à tous les sites. Cette carte ne peut être utilisée à des sites de jeux en ligne.