

CONVENTION DE CARTE DE DÉBIT

La convention de carte de débit (la « convention ») vise à régir l'utilisation des cartes de débit. En contrepartie de la réception d'une ou de plusieurs cartes de débit de la Banque CS Alterna (la « Banque Alterna ») (chaque carte individuelle sera appelée ci- après la « carte ») et d'un ou de plusieurs numéros d'identification personnels (« NIP ») à utiliser avec une ou plusieurs des cartes, le soussigné (le « client ») convient de ce qui suit :

Définitions

- GAB (guichet automatique bancaire)** : Un terminal électronique que les clients utilisent pour avoir accès à leurs comptes dans le cadre des services de carte de débit fournis par la Banque Alterna. Les GAB comprennent les terminaux électroniques exploités par la Banque Alterna ou d'autres institutions par l'intermédiaire desquelles un client peut accéder à son ou ses compte(s).
- Client** : Le client soussigné de la Banque Alterna.
- Interac Flash^{MD}** : Solution de paiement sans contact qui permet au client d'effectuer des transactions aux points de vente auprès de certains commerces sans avoir à glisser ou à insérer sa carte de débit dans l'appareil ni à saisir un numéro d'identification personnel.
- NIP (numéro d'identification personnel)** : Code (numéro) secret choisi par le client, devant être utilisé avec la carte afin de confirmer l'identité du client et d'autoriser les opérations effectuées au moyen de la carte.
- Opération PDV (opération de point de vente)** : Opération effectuée par le client en utilisant la carte à un terminal électronique pour régler le prix de biens ou de services achetés par débit porté à son ou ses compte(s) de la Banque Alterna.

Responsabilité

- Les débits portés au(x) compte(s) du client peuvent prendre la forme de retraits, de virements ou d'opérations PDV effectués à l'aide du NIP et de la carte du client (à un GAB, à un terminal PDV ou autrement) par le client ou un tiers se servant du NIP et de la carte du client. Le client sera tenu responsable des débits ainsi effectués, même s'il n'a pas autorisé les débits en question ou l'utilisation du NIP et de la carte, sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention.
- Le client convient de ne pas retirer d'un GAB une avance de fonds ni d'effectuer une opération PDV qui dépasserait la somme totale déposée dans son ou ses compte(s) à la Banque Alterna à ce moment-là et la limite autorisée en vertu de la convention de prêt sur ligne de crédit ou de la convention relative à la protection contre les découverts. Si une ou des avance(s) de fonds et/ou une opération PDV dépassant cette somme totale sont obtenues ou effectuées à l'aide du NIP et de la carte du client, que l'utilisation du NIP et de la carte soit autorisée ou non par le client (sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention), le client convient de rembourser immédiatement à la Banque Alterna le montant total de l'avance ou des avances de fonds ou de l'opération ou des opérations PDV, majoré des intérêts courus au taux d'intérêt alors imputé par la Banque Alterna.
- Le client est responsable de toute utilisation de sa carte et de son NIP, y compris toute erreur de saisie de données commise par toute personne qui fait usage de la carte et/ou du NIP du client à un GAB ou terminal PDV, sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention.
- Le client est responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur fait à l'aide de sa carte et/ou de son NIP.
- Le client n'est pas responsable des pertes ou débits sur son ou ses compte(s) résultant de circonstances indépendantes de sa volonté. De telles circonstances sont celles auxquelles le client n'a pas contribué en tout ou en partie. Le client sera réputé avoir contribué à des pertes ou débits sur son ou ses compte(s) et par conséquent en sera responsable dans tous les cas suivants :
 - Si le client met la carte et le NIP à la disposition d'un tiers ou n'a pas pris de précautions raisonnables pour empêcher un tiers d'accéder à la carte et au NIP;
 - Si le client écrit le NIP sur la carte ou garde la carte et le NIP ensemble (ou d'une manière qui permet de les utiliser ensemble);
 - Si un NIP choisi par le client est identique ou similaire à une combinaison, évidente ou facile à déterminer, de chiffres associés au client, comme sa date de naissance, son numéro de compte ou son numéro de téléphone;
 - Si le client ne signale pas immédiatement à la Banque Alterna la perte ou la disparition de sa carte ou le fait que son NIP a été dévoilé à un tiers ou mis à sa disposition;
 - Si le client ne respecte pas ses obligations aux termes de la présente convention; ou
 - Si le client met le NIP volontairement à la disposition d'un tiers d'une manière quelconque.

Si le client affirme qu'il n'est pas responsable d'un ou de plusieurs débit(s) porté(s) à l'un de ses comptes, il accepte qu'il aura le fardeau de démontrer que les circonstances en question étaient indépendantes de sa volonté. En d'autres termes, le client doit démontrer qu'il n'a pas contribué et n'est pas réputé avoir contribué à la survenance des circonstances en question.

- Le client peut utiliser sa carte sans le NIP auprès des commerçants participants. Pour ces opérations, le client aura les mêmes droits et responsabilités que s'il avait utilisé la carte et le NIP.
- La perte subie par un client se rapportant à des circonstances auxquelles le client a contribué ou est réputé avoir contribué, ou en découlant, pour chaque opération individuelle ne dépassera pas la limite de retrait établie pour les retraits aux GAB ou aux points de vente pour l'opération en question. Toutefois, le client reconnaît qu'il peut y avoir des cas où la perte en question dépasserait le solde de son compte si ledit compte est doté d'une protection ligne de crédit ou est relié à d'autres de ses comptes.
- Le client convient d'indemniser et de dégager la Banque Alterna de toute responsabilité à l'égard des pertes, coûts et dommages ainsi que des réclamations déposées ou poursuivies intentées contre la Banque Alterna par des tiers en raison du manquement du client à se conformer aux directives de la Banque Alterna quant à l'utilisation, à la protection, à la garde et à la surveillance adéquates de la carte et du NIP, de la carte et d'*Interac Flash^{MD}* ou du manquement du client à respecter les obligations qui lui incombent aux termes de la présente convention.

Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations

- Si un problème se produit relativement à une opération effectuée à l'aide de la carte et du NIP, ou de la carte et d'*Interac Flash^{MD}*, ou à une opération non autorisée effectuée à l'aide de la carte et du NIP, ou de la carte et d'*Interac Flash^{MD}*, sauf relativement à des biens ou services fournis par un commerçant, le client en avisera la Banque Alterna dans les plus brefs délais et la Banque Alterna fera enquête et fournira une réponse sans tarder. La Banque Alterna ne restreindra pas sans motif raisonnable l'accès par le client aux fonds qui font l'objet d'un différend, à condition que le client n'ait pas contribué ou ne soit pas réputé avoir contribué au problème ou à l'opération non autorisée. La Banque Alterna répondra à la déclaration du client concernant un problème ou une opération non autorisée dans un délai raisonnable en indiquant si un remboursement sera fait ou non au client pour toute perte subie par celui-ci. Le remboursement des pertes d'un client se fera dans un délai raisonnable après que la Banque Alterna aura déterminé que les pertes en question ont été causées par des circonstances indépendantes de la volonté du client. Le client reconnaît que, pour déterminer si une perte a été causée par des circonstances indépendantes de la volonté du client, la Banque Alterna pourra lui demander de produire une déclaration écrite ou une déclaration sous serment quant aux circonstances de la perte. La Banque Alterna ne sera pas obligée de rembourser une perte au client si ce dernier choisit de ne pas produire la déclaration écrite ou la déclaration sous serment demandée ou s'il n'accorde pas à la Banque Alterna l'assistance raisonnable nécessaire pour enquêter sur les circonstances en question.

Règlement des différends

- Si la Banque Alterna fournit au client une réponse qui ne le satisfait pas, elle lui remettra, sur demande, un compte rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le client n'en est toujours pas satisfait, le processus de règlement des plaintes, dont les détails figurent dans des dépliants disponibles en succursale et sur le site Web, sera suivi. Ni le client ni la Banque Alterna ne pourra intentier une action en justice avant que 30 jours ne se soient écoulés à compter de la date où le problème aura été initialement porté à l'attention de la Banque Alterna.

Tout différend concernant les biens ou services obtenus au moyen d'une opération de PDV doit être résolu entre le client et le commerçant, et le client ne pourra pas invoquer un moyen de défense ou déposer une réclamation à l'encontre de la Banque Alterna.

Carte perdue ou volée

- Si la carte est perdue, volée, utilisée de façon abusive, égarée ou détruite de quelque façon que ce soit, si le client pense qu'une autre personne lui a pu prendre connaissance de son NIP, ou si *Interac Flash^{MD}* est utilisé par une autre personne que le client (tout ce qui précède étant appelé collectivement une « perte de carte »), le client convient d'aviser immédiatement la Banque Alterna de la perte de carte :
 - par téléphone, en composant le numéro d'assistance en matière de GAB. Ce numéro est actuellement le 1 888 807-4101 n'importe où ailleurs et pourrait être modifié occasionnellement par la Banque Alterna. Tout numéro subséquent sera affiché dans les succursales de la Banque Alterna et sur son site Web. À la réception d'un tel avis téléphonique (ou de tout autre avis verbal), la Banque Alterna pourra annuler aussitôt la carte et, dans ce cas, elle en avisera le client par écrit;
 - par un avis écrit envoyé à n'importe quelle succursale de la Banque Alterna. Dès réception d'un tel avis écrit, la Banque Alterna annulera la carte et en avisera le client par écrit;
 - dans l'éventualité d'une perte de carte, le client sera responsable des opérations effectuées à l'aide de la carte et du NIP et des mouvements sur le compte en découlant avant que le client n'avise la Banque Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus. Le client ne sera pas responsable des opérations ou des mouvements sur le compte en découlant après que le client aura avisé la Banque Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus.

Confidentialité du NIP

- Le client doit garder le NIP secret et confidentiel en permanence. Comme prévu à l'article 10, il sera responsable des pertes subies en rapport avec l'utilisation de la carte et du NIP ainsi que de l'accès aux renseignements contenus dans ses comptes s'il contribue ou est réputé avoir contribué à ces pertes. Le client reconnaît qu'une perte de carte au sens de l'article 16 s'est produite si le NIP est révélé ou s'il soupçonne

quelqu'un d'autre de l'avoir obtenu et qu'il doit aviser la Banque Alterna aussitôt d'une telle perte de carte se produit conformément aux alinéas (i) et (ii) de l'article 16.

Dépôts

18. Le client convient de glisser tous les dépôts au GAB qu'il effectue avec la carte dans l'enveloppe disponible au GAB. Au moment d'effectuer de tels dépôts, le client saisira dans le GAB la nature et les montants de l'opération. Le relevé d'opération émis par le GAB reflétera les montants saisis par le client. Ce relevé n'est destiné qu'aux dossiers du client et ne sera aucunement opposable à la Banque Alterna. La Banque Alterna est autorisée à décacheter toutes les enveloppes ainsi déposées et à traiter leur contenu de la manière dont elle traite habituellement les effets déposés par ses clients. Il est expressément convenu que le calcul ou l'identification du contenu de l'enveloppe par la Banque Alterna sera irréfutablement réputé être exact et sera opposable au client.

19. Les montants portés au crédit du compte du client sous forme de dépôts effectués par l'utilisation conjointe de la carte et du NIP ne pourront être retirés avant que les dépôts ne soient vérifiés et que les effets négociables, tels que les chèques, ne soient compensés.

20. Le client accepte de ne déposer à un GAB ni pièces de monnaie, ni effets non négociables, ni aucun autre élément ne pouvant être accepté pour dépôt dans le compte du Client dans un GAB, sinon il doit assumer tous dommages, coûts et pertes découlant d'un tel dépôt subis par la Banque Alterna.

Modification de la convention de carte de débit

21. Dans toutes les provinces, sauf le Québec, la Banque Alterna peut modifier à l'occasion les conditions de la présente convention, et les avis de telles modifications seront affichés sur le site Web d'Alterna. Le client accepte de consulter le site Web d'Alterna périodiquement. Il convient que les fonds déposés dans le compte et son utilisation du compte après la date d'entrée en vigueur d'une modification figurant dans l'avis affiché seront conformes à la convention, dans sa version modifiée. Sous réserve de l'article 24, si l'avis est publié après la prise d'effet de la modification, l'utilisation d'un compte après la date de publication de l'avis signifiera que le client a accepté ladite modification.

Au Québec, la Banque Alterna peut modifier à l'occasion les conditions de la présente convention, y compris les articles suivants :

- Définitions (articles 1 à 5);
- Responsabilité (articles 6 à 13);
- Marche à suivre pour signaler une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations (article 14);
- Règlement des différends (article 15)
- Carte perdue ou volée (article 16);
- Confidentialité du NIP (article 17);
- Dépôts (articles 18 à 20);
- Modification de la convention de carte de débit (article 21);
- Limites des retraits et débits et retenue de fonds (article 22);
- Résiliation de la convention de carte de débit (article 23);
- Frais de service et opérations en devises étrangères (article 24);
- Procuration (article 25);
- Vérification des opérations (article 26);
- Relevés d'opérations (article 27);
- *Interac Flash*^{MD} – activation et désactivation (article 28);
- Champ d'application de la convention (article 29);
- Protection de la vie privée du titulaire de la carte (article 30).

La Banque Alterna donnera un avis de modification de ces conditions de la manière suivante :

- a) Un avis écrit faisant état de la modification sera envoyé à la dernière adresse inscrite du client au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de la modification. La date de prise d'effet de la modification sera également précisée, ainsi que les droits des clients, dont il est question au paragraphe b) ci-après;
- b) Le client pourra refuser la modification et résilier la convention sans coûts, pénalité ni frais d'annulation, en envoyant à la Banque Alterna un avis écrit à ce sujet dans les 30 jours suivant la prise d'effet de la modification.

Cette communication écrite peut être incluse dans des dépliants publicitaires ou d'autres communications écrites qui sont envoyées périodiquement aux clients. Le client est réputé avoir reçu un avis des modifications contenues dans une communication écrite envoyée à la dernière adresse inscrite du client, que le client ait reçu ou non la communication, et toutes ces modifications sont opposables au client, si le client ne suit pas la procédure énoncée au paragraphe b) ci-dessus.

Limites des retraits et débits et retenue de fonds

22. La Banque Alterna établira à l'occasion une ou plusieurs limites (en dollars ou dans une autre devise) relatives aux opérations pouvant être effectuées à un GAB ou un à terminal PDV. Elle peut modifier ces limites périodiquement et l'avis à ce sujet sera donné de la même manière et aura le même effet que l'avis de modification de la présente convention aux termes de l'article 21. La Banque Alterna informera le client des limites en vigueur dans les documents joints aux cartes délivrées à celui-ci. Le client peut aussi obtenir cette information dans les succursales en présentant des pièces d'identité acceptables. La Banque Alterna peut imposer des limites de retrait ou retenir des fonds, aux termes de sa politique en matière de retenues de fonds en vigueur, lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du client et ceux de la Banque Alterna à l'égard des opérations effectuées par le client. La Banque Alterna publie sa politique en matière de retenue de fonds sous forme de dépliant, disponible dans les succursales.

Résiliation de la convention de carte de débit

23. La Banque Alterna reste propriétaire de la carte. Elle peut restreindre son utilisation ou résilier la présente convention et le droit du client d'utiliser la carte à tout moment, sans préavis, sauf au Québec où un préavis de 60 jours sera donné par écrit. Sur demande, le client devra remettre la carte à la Banque Alterna.

Frais de service et opérations en devises étrangères

24. Le client reconnaît qu'il a été avisé des frais en vigueur relativement aux services offerts aux termes de la présente convention et accepte de les payer. Ces frais sont affichés sur la page du lien suivant : <https://www.alternabank.ca/fr/mentions-legales/frais-de-service>. Les frais nouveaux ou modifiés n'entreront en vigueur que 30 jours après qu'un avis à cet égard aura été donné par la Banque Alterna. Cet avis sera donné de la même manière et aura le même effet que l'avis de modification de la présente convention aux termes de l'article 21.

Si la carte est utilisée pour faire une opération en devises étrangères, le client convient que le taux de change en dollars canadiens est établi selon les règlements du réseau électronique par l'entremise duquel l'opération est effectuée.

Procuration

25. Si le titulaire de la carte agit à titre de fondé de pouvoir d'un client et utilise la carte, il est responsable des opérations effectuées dans le compte du client, conformément aux modalités de la présente convention.

Vérification des opérations

26. Toutes les opérations doivent être vérifiées et acceptées par la Banque Alterna. Cela pourrait se faire à une date ultérieure à la date de l'opération, et la vérification et l'acceptation des opérations auront une incidence sur la date de prise d'effet des opérations. Le registre des opérations de la Banque Alterna sera considéré comme exact et définitif et sera opposable au client. Le calcul et la vérification des détails d'une opération effectués par Banque Alterna sont réputés exacts, définitifs et opposables au client, à moins que celui-ci n'informe la Banque Alterna par écrit d'une erreur ou d'une omission, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

Relevés d'opérations

27. Un relevé d'opération papier produit mécaniquement à la suite de l'utilisation de la carte constitue seulement un relevé des directives du client. Que ce relevé soit produit ou non, le client est responsable de s'assurer que l'opération a été exécutée correctement en vérifiant son relevé périodique ou son livret de compte faisant état des opérations, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le client et la Banque Alterna.

En l'absence de preuve à l'effet contraire, les registres de la Banque Alterna sont définitifs à toutes fins, y compris en cas de litige concernant les directives données par le client à la Banque Alterna lors de l'utilisation de la carte et du NIP et/ou de la carte et d'*Interac Flash*^{MD}; le contenu de toute enveloppe déposée par le client à un GAB; un retrait, un dépôt ou un virement effectué au moyen de la carte et du NIP et/ou de la carte et *Interac Flash*^{MD}; et toute autre question ou chose relative aux états des comptes entre le client et la Banque Alterna à l'égard d'une opération électronique.

Interac Flash^{MD} – activation et désactivation

28. Si la carte est dotée d'*Interac Flash^{MD}*, la Banque Alterna sélectionnera un compte et l'associera à la carte de débit du client. Les opérations *Interac Flash^{MD}* utiliseront par défaut le compte présélectionné. Le client peut faire désactiver ou réactiver *Interac Flash^{MD}* en appelant le Centre de contact d'Alterna ou en visitant n'importe quelle succursale de la Banque Alterna.

Champ d'application de la convention

29. La présente convention remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte, du NIP et/ou de *Interac Flash^{MD}*. Toutefois, elle ne remplace aucune autre convention ou disposition d'une convention relative à un prêt, à une facilité de crédit ou à la tenue d'un compte quelconque. La présente convention s'applique aux comptes précisés dans les présentes ainsi qu'à tout autre compte désigné à l'occasion par le client pour être utilisé avec la carte et le NIP et/ou *Interac Flash^{MD}*.

Protection de la vie privée du titulaire de la carte

30. Le client reconnaît que la Banque Alterna a adopté une politique relative à la protection des renseignements personnels du client et que le client peut obtenir des précisions à son sujet, sur demande. Le client accepte par les présentes à l'utilisation de ses renseignements personnels par la Banque Alterna et les membres du même groupe pour surveiller l'utilisation des services financiers, déceler les fraudes, concevoir des produits et services, et offrir les services demandés par les clients. Toutefois, si le client a donné ou donne après la date des présentes son consentement explicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication ultérieure de ses renseignements personnels par la Banque Alterna dans une forme et un contenu élargis par rapport à ce qui est permis dans les présentes, ce dernier consentement régira la relation entre le client et la Banque Alterna. Le client peut retirer son consentement à n'importe quel moment en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée de la Banque Alterna. Le client peut consulter la politique relative à la protection des renseignements personnels en succursale.

CONSEILS DE SÉCURITÉ

- Votre NIP est votre signature électronique; ne le révélez jamais à qui que ce soit.
- N'utilisez jamais le même NIP pour plus d'une carte.
- Ne prêtez jamais votre carte à qui que ce soit.
- Mémorisez votre NIP; ne l'écrivez jamais.
- N'utilisez jamais des chiffres évidents dans votre NIP : un NIP fondé sur votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale est trop facile à deviner.
- Protégez votre carte en permanence.
- Lorsque vous vous servez de votre carte, utilisez votre main ou votre corps pour dissimuler votre NIP quand vous le tapez sur un clavier. Ne craignez pas d'avoir l'air de faire preuve d'un excès de prudence.
- N'oubliez pas de reprendre votre carte et de prendre votre relevé lorsque vous aurez terminé.
- Après avoir fait un retrait avec votre carte, rangez aussitôt l'argent.