

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

#### Définitions

1. **GAB (guichet automatique bancaire)** : Un terminal électronique que les sociétaires utilisent dans le cadre des services de carte de débit de la Caisse Alterna pour avoir accès à leurs comptes. Les GAB comprennent les terminaux électroniques exploités par la Caisse Alterna et ceux d'autres institutions financières qui permettent au sociétaire d'avoir accès à son compte (ses comptes).
2. **Flash Interac<sup>MD</sup>** : Solution de débit sans contact qui permet au sociétaire de régler ses achats au point 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.
3. **Sociétaire** : Le soussigné, sociétaire de la Caisse Alterna.
4. **NIP (numéro d'identification personnel)** : Code (numéro) secret choisi par le sociétaire, devant être utilisé avec la carte afin de confirmer l'identité du sociétaire et d'autoriser les opérations effectuées au moyen de la carte.
5. **Opération PDV (opération de point de vente)** : Opération effectuée par le sociétaire en utilisant la carte à un terminal électronique pour régler le prix de biens ou de services achetés par débit porté à son compte (ses comptes) de la Caisse Alterna.

#### Responsabilité

6. Les débits portés au(x) compte(s) du sociétaire peuvent prendre la forme de retraits, de virements ou d'opérations PDV effectués à l'aide du NIP et de la carte du sociétaire (à un GAB, à un terminal PDV ou autrement) par le sociétaire ou un tiers se servant du NIP et de la carte du sociétaire. Le sociétaire 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.
7. Le sociétaire convient de ne pas retirer d'un GAB une avance de fonds ni d'effectuer une opération PDV qui dépasserait le solde dans son (ses) compte(s) à la Caisse Alterna à ce moment-là et la limite autorisée en vertu de la convention relative à la protection contre les découverts. Si une avance ou une opération PDV dépassant cette somme totale est effectuée à l'aide du NIP et de la carte du sociétaire, que l'utilisation en question soit autorisée ou non par le sociétaire (sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention), le sociétaire convient de rembourser immédiatement à la Caisse Alterna la somme totale de l'avance de fonds ou l'opération PDV, majorée des intérêts courus au taux d'intérêt alors imputé par la Caisse Alterna à ses prêts sur marge de crédit ou sa protection contre les découverts.
8. Le sociétaire 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 du NIP du sociétaire à un GAB ou terminal PDV, sauf dispositions expresses contraires dans la présente convention.
9. Le sociétaire est responsable de tout dépôt frauduleux ou sans valeur fait par l'utilisation de sa carte ou de son NIP.
10. Le sociétaire n'est pas responsable des pertes ou débits de son compte (ses comptes) résultant de circonstances indépendantes de sa volonté. De telles circonstances sont celles auxquelles le sociétaire n'a pas contribué intentionnellement en tout ou en partie. Le sociétaire sera réputé avoir contribué à des pertes ou débits sur son compte (ses comptes) et par conséquent en sera responsable dans tous les cas suivants :
  - (a) Si le sociétaire met la carte et le NIP à la disposition d'un tiers ou n'a pas pris de précautions raisonnables pour empêcher l'accès d'un tiers à la carte et au NIP;
  - (b) Si le sociétaire écrit le NIP sur la carte ou garde la carte et le NIP ensemble (ou d'une manière qui permet de les utiliser ensemble);
  - (c) Si un NIP choisi par le sociétaire est identique ou similaire à une combinaison, évidente ou facile à déterminer, de chiffres associés au sociétaire, comme sa date de naissance, son numéro de compte ou son numéro de téléphone;
  - (d) Si le sociétaire ne signale pas immédiatement à la Caisse Alterna la perte ou la disparition de sa carte ou le fait que son NIP est connu par un tiers ou est à la disposition d'un tiers;
  - (e) Si le sociétaire ne respecte pas ses obligations aux termes de la présente convention; ou
  - (f) Si le sociétaire met le NIP volontairement à la disposition d'un tiers d'une manière quelconque.
 Si le sociétaire affirme qu'il n'est pas responsable d'un quelconque débit porté 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 sociétaire doit démontrer qu'il n'a pas contribué et n'est pas réputé avoir contribué à la survenance des circonstances en question.
11. Le sociétaire peut utiliser sa carte sans le NIP auprès des commerces participants. Pour ces opérations, le sociétaire assumera les mêmes droits et responsabilités que s'il avait utilisé la carte et le NIP.
12. La perte subie par un sociétaire se rapportant à des circonstances auxquelles le sociétaire a contribué ou est réputé avoir contribué, ou en découlant, en vertu d'une opération individuelle, ne dépassera pas la limite de retrait établie pour les retraits aux guichets automatiques bancaires ou aux points de vente pour l'opération en question. Toutefois, le sociétaire 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 contre les découverts ou est relié à d'autres de ses comptes.
13. Le sociétaire convient de garantir la Caisse Alterna contre toute responsabilité découlant des pertes, coûts et dommages ainsi que des réclamations déposées ou poursuites intentées contre la Caisse Alterna par des tiers en raison du manquement du sociétaire à se conformer aux directives de la Caisse 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 de Flash Interac<sup>MD</sup>, ou du manquement du sociétaire à respecter les obligations qui lui incombent aux termes de cette convention.

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

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

#### Règlement des différends

15. Si la Caisse Alterna fournit au sociétaire une réponse qui ne le satisfait pas, elle pourra lui remettre, sur demande, un compte rendu écrit de l'enquête et des motifs de sa décision. Si le sociétaire 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 sociétaire ni la Caisse Alterna ne pourra intenter 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 Caisse Alterna.

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

#### Carte perdue ou volée

16. Si la carte est perdue, volée, utilisée de façon abusive, égarée ou détruite de quelque façon que ce soit, si le sociétaire pense qu'une autre personne a pu prendre connaissance de son NIP, ou si Flash Interac<sup>MD</sup> est utilisé par une personne autre que le sociétaire (tout ce qui précède étant appelé collectivement une « perte de carte »), le sociétaire convient d'aviser immédiatement la Caisse Alterna de la perte de carte :
  - (i) par téléphone, en composant le numéro d'assistance en matière de GAB. Ce numéro est actuellement le 1 888 807-4101, mais pourrait être modifié occasionnellement par la Caisse Alterna. Tout numéro subséquent sera affiché dans les succursales de

- la Caisse Alterna et sur son site Web. À la réception d'un tel avis téléphonique (ou de tout autre avis verbal), la Caisse Alterna pourra annuler aussitôt la carte et, dans ce cas, elle en avisera le sociétaire par écrit; et
- (ii) par un avis écrit à n'importe quelle succursale de la Caisse Alterna. Dès réception d'un tel avis écrit, la Caisse Alterna annulera la carte et en avisera le sociétaire par écrit.
  - (iii) dans l'éventualité d'une perte de carte, le sociétaire sera responsable des opérations et des mouvements sur le compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP avant que le sociétaire n'avise la Caisse Alterna de la perte de carte conformément aux exigences des alinéas (i) et (ii) ci-dessus. Le sociétaire ne sera pas responsable des opérations ou mouvements sur le compte en découlant effectués par l'utilisation de la carte et du NIP après que le sociétaire aura avisé la Caisse Alterna de la perte de carte.

#### **Confidentialité du NIP**

17. Le sociétaire doit protéger le NIP 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 sociétaire 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 Caisse Alterna aussitôt d'une telle perte de carte conformément aux alinéas (i) et (ii) de l'article 16.

#### **Dépôts**

18. Le sociétaire convient de glisser tous les dépôts au guichet automatique qu'il effectue avec sa carte dans l'enveloppe disponible au guichet. Au moment d'effectuer de tels dépôts, le sociétaire 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 sociétaire. Ce relevé n'est destiné qu'aux dossiers du sociétaire et ne sera aucunement opposable à la Caisse Alterna. La Caisse 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 sociétaires. Il est expressément convenu que le calcul ou l'identification du contenu de l'enveloppe par la Caisse Alterna sera réputé être exact et sera opposable au sociétaire.
19. Les montants portés au compte du sociétaire 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 sociétaire accepte de ne déposer à un guichet automatique ni pièces de monnaie, ni effets non négociables, ni autres dépôts ne pouvant être acceptés pour dépôt dans un GAB, sinon il doit assumer tous dommages, coûts et pertes découlant d'un tel dépôt subis par la Caisse Alterna.

#### **Modification de la convention relative à la carte de débit**

21. La Caisse Alterna se réserve le droit de modifier à l'occasion les conditions de la présente convention dans toutes les provinces, et les avis de telles modifications seront affichés sur le site Web d'Alterna. Le sociétaire 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 du changement figurant dans l'avis affiché sont conformes à la convention, dans sa version actuelle. 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 sociétaire a accepté ladite modification.

#### **Limites des retraits et débits et retenue de fonds**

22. La Caisse Alterna établira une ou plusieurs limites (en dollars ou autre devise) relatives aux opérations pouvant être effectuées à un GAB ou à un terminal de PDV. Elle peut modifier ces limites périodiquement dont la notification sera fournie de la même manière et avec le même effet que la notification des modifications à la présente convention en vertu de l'article 21.

La Caisse Alterna informera le sociétaire des limites en vigueur dans les documents joints aux cartes délivrées. Le sociétaire peut aussi obtenir cette information dans les succursales en présentant des pièces d'identité acceptables.

La Caisse Alterna peut imposer des limites de retrait ou retenues de fonds, aux termes de sa politique en matière de retenues de provision en vigueur, lorsqu'elle le juge nécessaire pour protéger les intérêts du sociétaire et ceux de la Caisse Alterna à l'égard des opérations effectuées par le sociétaire. La Caisse Alterna publie sa politique en matière de retenue de provision sous forme d'un dépliant, disponible dans les succursales.

#### **Résiliation de la convention relative à la carte de débit**

23. La Caisse Alterna reste propriétaire de la carte. Elle peut restreindre son utilisation ou résilier la présente convention et le droit du sociétaire d'utiliser la carte à tout moment, sans préavis. Sur demande, le sociétaire devra remettre la carte à la Caisse Alterna.

#### **Frais bancaires et opérations en devises étrangères**

24. Le sociétaire reconnaît qu'il a été avisé des frais bancaires 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.alterna.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 Caisse Alterna. Cet avis peut être donné de la même manière et avec 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 sociétaire 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 utilise la carte à titre de fondé de pouvoir d'un sociétaire, il est responsable des opérations effectuées dans le compte du sociétaire, conformément aux modalités de la présente convention.

#### **Vérification des opérations**

26. Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation par la Caisse 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 Caisse Alterna sera considéré comme exact et définitif et sera opposable au sociétaire. La Caisse Alterna est en droit de considérer que son calcul et sa vérification des détails d'une opération sont exacts et opposables au sociétaire, à moins que celui-ci n'informe la Caisse Alterna d'une erreur ou d'une omission par écrit, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le sociétaire et la Caisse 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 sociétaire. Que ce relevé soit produit ou non, le sociétaire est responsable de contrôler que l'opération a été exécutée correctement en vérifiant son relevé de compte périodique ou son livret de compte faisant état de l'opération, conformément aux exigences de la convention régissant les comptes intervenue entre le sociétaire et la Caisse Alterna.

Sauf preuve à l'effet contraire, les registres de la Caisse Alterna sont définitifs à toutes fins, y compris en cas de litige concernant les directives données par le sociétaire à la Caisse Alterna lors de l'utilisation de la carte et du NIP ou de la carte et Flash Interac<sup>MD</sup>; le contenu de toute enveloppe déposée par le sociétaire à un GAB; retrait, un dépôt ou un virement effectué par l'utilisation de la carte et du NIP ou de la carte et Flash Interac<sup>MD</sup>; et toute autre question ou chose relative aux états des comptes entre le sociétaire et la Caisse Alterna à l'égard d'une opération électronique.

#### **Flash Interac<sup>MD</sup> – activation et option de sortie**

28. Si la carte est dotée de Flash Interac<sup>MD</sup>, la Caisse Alterna sélectionnera un compte et l'associera à la carte de débit du sociétaire. Les opérations Flash Interac<sup>MD</sup> utiliseront par défaut le compte présélectionné. Le sociétaire peut faire désactiver ou réactiver Flash Interac<sup>MD</sup> en appelant le Centre de contact d'Alterna ou en visitant n'importe quelle succursale de la Caisse Alterna.

#### **Champ d'application de la convention**

29. La présente convention remplace toute convention antérieure régissant l'utilisation de la carte, du NIP et de Flash Interac<sup>MD</sup>. Toutefois, elle ne remplace aucune autre convention ou disposition d'une convention relative à un prêt, à une marge de crédit, 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 sociétaire pour être utilisé avec la carte le NIP ou la carte et Flash Interac<sup>MD</sup>.

#### **Protection de la vie privée**

30. Le sociétaire reconnaît que la Caisse Alterna a adopté une politique relative à la protection des renseignements personnels et que le sociétaire peut obtenir des précisions à son sujet, sur demande. Le sociétaire accepte par les présentes l'utilisation de ses

renseignements personnels par la Caisse Alterna et ses filiales pour surveiller l'utilisation des services financiers, déceler les fraudes, concevoir des produits et services, et offrir les services demandés par les sociétaires. Toutefois, si le sociétaire 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 par la Caisse Alterna d'une manière plus élargie que ce qui est permis dans les présentes, ce dernier consentement régira la relation entre le sociétaire et la Caisse Alterna. Le sociétaire peut retirer son consentement à n'importe quel moment en communiquant avec l'agent de protection de la vie privée Alterna. Le sociétaire peut consulter la politique relative à la protection des renseignements personnels en succursale ou sur le site Web de la Caisse Alterna.

### **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.
- Utilisez votre main ou votre corps pour dissimuler votre NIP quand vous le tapez sur un clavier. Ne craignez pas 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, rangez aussitôt l'argent.