

## CONDITIONS D'UTILISATION

### CARTE D'ACCÈS DESJARDINS - PARTICULIER

#### 1. DÉFINITIONS

Dans le présent formulaire, les termes et expressions qui suivent signifient :

- **Appareil accessible**: guichet automatique, terminal de point de service, téléphone à clavier numérique (type «Touch-Tone») relié à une ligne de type «Touch-Tone», téléphone intelligent, ordinateur ou tout autre appareil permettant au détenteur d'une carte d'effectuer des opérations avec la caisse ou l'une des filiales.
- **Caisse**: la ou les caisses, le cas échéant, dont le détenteur est membre<sup>1</sup>.
- **Carte**: Carte d'accès Desjardins<sup>2</sup>.
- **Code d'accès**: code d'accès composé d'informations figurant sur une carte ou tout autre code d'accès autorisé.
- **Commerçant**: entreprise qui, par l'entremise d'un appareil accessible, accepte le paiement de produits ou de services au moyen d'une carte.
- **Détenteur**: personne qui a obtenu une carte.
- **Desjardins**: Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Filiale**: personne morale contrôlée par Desjardins lorsque celle-ci détient directement ou indirectement plus de 50 % des droits de vote afférents aux actions de la personne morale ou peut élire la majorité de ses administrateurs, et dans le seul but d'alléger le texte, «filiale» désigne également Desjardins.
- **Institution financière canadienne**: toute institution financière canadienne autre qu'une caisse ou une filiale telle que définie aux présentes.
- **Jour ouvrable**: au Québec, jour en principe consacré au travail ou aux activités professionnelles par opposition à un jour chômé ou férié.
- **Limites quotidiennes**: montants limites maximums qui peuvent être retirés quotidiennement d'un folio par l'entremise d'un appareil accessible.
- **Mot de passe**: mot de passe personnel et confidentiel du détenteur.
- **NIP**: numéro d'identification personnel et confidentiel du détenteur.
- **Numéro de confirmation**: numéro attribué par certains appareils accessibles confirmant une opération effectuée par le détenteur au moyen de l'une de ses cartes.
- **Phrase personnelle et image**: phrase et image propres au détenteur qui lui sont présentées chaque fois qu'il ouvre une session du service AccèsD Internet pour y effectuer des opérations.
- **Questions personnelles**: questions choisies par le détenteur au nombre de trois et dont les réponses sont propres au détenteur et connues de lui seul. L'une ou l'autre de ces questions peut être posée au détenteur lors d'une ouverture de session du service AccèsD Internet.
- **Relevé d'opération**: relevé remis par certains appareils accessibles confirmant une opération effectuée par le détenteur au moyen de l'une de ses cartes.
- **Représentant légal (Qc)**: s'entend d'un procureur, mandataire, mandataire en cas d'incapacité dont le mandat a été homologué par le tribunal, curateur, tuteur aux biens, liquidateur ou toute personne autorisée à administrer les biens du membre.
- **Représentant personnel (Ont)**: s'entend d'un procureur, d'un mandataire, d'un tuteur aux biens, d'un tuteur légal et du fiduciaire de la succession.
- **Service AccèsD Internet**: service offert par l'intermédiaire d'un appareil accessible, du type ordinateur ou d'un téléphone intelligent, et permettant au détenteur d'effectuer des opérations telles que décrites aux présentes conditions d'utilisation.
- **Technologie sans contact**: technologie permettant au détenteur d'effectuer chez les commerçants participants une transaction avec sa carte d'un montant déterminé par le commerçant, et ce, sans avoir besoin d'entrer ou de glisser sa carte dans un terminal de point de service. Cette technologie permet au détenteur d'effectuer par exemple une transaction en plaçant sa carte devant un appareil accessible ou, lorsque la caisse le permet, son appareil mobile dans lequel sa carte a été préalablement configurée, sans nécessairement devoir saisir son NIP.
- **Terminal de point de service**: terminal électronique muni d'un lecteur de carte et d'un clavier qui sert à effectuer des opérations au moyen d'une carte (ex.: terminal au point de vente).
- **Transaction non autorisée**: transaction effectuée après **i)** que le détenteur a signalé la perte ou le vol de sa carte; **ii)** que la carte a été annulée ou déclarée périmée; **iii)** que le détenteur a signalé qu'une autre personne connaît peut-être son NIP ou son mot de passe si, dans le cas de son NIP, il a été dans l'impossibilité de le modifier dès qu'il a soupçonné un tiers de le connaître; **iv)** que le détenteur a été obligé, sous la menace, de remettre sa carte ou de communiquer son NIP ou son mot de passe à un tiers, à la condition qu'il porte plainte auprès des autorités policières, qu'il en avise Desjardins immédiatement et qu'il collabore à toute enquête ultérieure; ou **v)** que le détenteur s'est fait usurper ou subtiliser son NIP ou son mot de passe à son insu.
- **Transit autorisé**: montant établi par la caisse jusqu'à concurrence duquel elle accepte de ne pas retenir de fonds sur l'ensemble des effets soumis à l'encaissement.

#### 2. ADHÉSION AUX CONDITIONS D'UTILISATION

2.1 – Le détenteur reconnaît avoir en sa possession une ou plusieurs cartes, selon son désir.

2.2 – Si le détenteur possède plusieurs cartes reliées à chacun des folios qui lui sont assignés dans une ou plusieurs caisses dont il est membre, il reconnaît, qu'à moins d'indication contraire de sa part, chacune de ses cartes, individuellement, lui donne accès par l'entremise de certains appareils accessibles, à tous les folios et comptes qu'il détient dans une ou plusieurs caisses ou filiales.

2.3 – Il reconnaît également que l'utilisation de l'une de ses cartes, de même que les opérations effectuées au moyen de celle-ci, sont assujetties à des conditions et règles particulières édictées de temps à autre par la caisse ou une filiale, qu'il accepte et s'engage à respecter, notamment celles décrites ci-après.

#### 3. OPÉRATIONS EFFECTUÉES AU MOYEN D'UNE CARTE

3.1 – Le détenteur reconnaît que l'une de ses cartes peut lui servir de carte d'identification auprès d'une caisse affiliée à Desjardins.

3.2 – Il reconnaît que ses phrase, image et questions personnelles sont des éléments de sécurité nécessaires à son authentification, c'est-à-dire à la vérification de son identité, ainsi qu'à celle du service AccèsD Internet et que tout processus d'ouverture de session du service AccèsD Internet doit être interrompu si sa phrase personnelle et son image ne lui sont pas présentées à l'écran.

3.3 – Il reconnaît également que l'utilisation conjointe de l'une de ses cartes ou de l'un de ses codes d'accès, avec le NIP ou le mot de passe qui y est relié, équivaut à sa signature authentique afin de lui permettre d'effectuer des opérations auprès de la caisse ou d'une filiale, par le biais d'un appareil accessible (ex.: accès à des informations, dépôt, retrait, paiement de factures, virement, remboursement de marge de crédit, paiement chez un commerçant, achat de produits et de services financiers).

3.4 – Par le biais de chacun des appareils accessibles, la caisse ou la filiale indique au détenteur **i)** les opérations qu'il peut effectuer sur l'appareil, lesquelles peuvent varier en fonction des appareils utilisés; **ii)** les caisses, folios et comptes accessibles à des fins transactionnelles; **iii)** les instructions lui permettant d'effectuer une opération à l'aide de l'appareil (ex.: carte et NIP, code d'accès et mot de passe).

3.5 – Le détenteur reconnaît que lorsqu'il effectue une transaction sans présenter sa carte (ex.: transaction Internet au moyen de son appareil mobile lorsque la caisse le permet) ou à l'aide de la technologie sans contact, il assume les mêmes responsabilités que s'il avait saisi son NIP dans un appareil accessible. La Caisse peut refuser toute transaction effectuée par l'entremise de la technologie sans contact, notamment pour une saine gestion des risques et pour limiter les risques de fraude. Dans ce cas, le détenteur devra présenter sa carte et entrer son NIP dans un terminal de point de service pour procéder à la transaction.

#### 4. OPÉRATIONS EFFECTUÉES PAR UN REPRÉSENTANT LÉGAL<sup>3</sup>

Lorsque le détenteur est le représentant légal d'un membre ou d'un client d'une filiale, ce membre ou ce client autorise son représentant légal à effectuer toutes les opérations au moyen d'une carte tel que stipulé à l'article 3 des présentes, et assume en conséquence toute responsabilité à l'égard d'opérations effectuées par son représentant légal à l'aide de l'une de ses cartes.

#### 5. VIREMENT INTERINSTITUTIONS

Seuls les comptes en devise canadienne d'une institution financière canadienne appartenant au membre et ne nécessitant qu'une seule signature peuvent être ajoutés au dossier du membre. Le détenteur accepte qu'un virement interinstitutions puisse être assujéti à un gel de fonds d'une durée variant de zéro (0) à sept (7) jours, selon le transit autorisé accordé au membre par la caisse auprès de laquelle les sommes ont été déposées. Ainsi, la caisse peut retenir ces sommes dans l'attente d'un paiement final par l'institution financière canadienne auprès de laquelle le retrait a été effectué. Les informations paraissant sur un relevé de compte fourni par l'utilisateur au Service des transferts interinstitutions demeurent strictement confidentielles et ne sont utilisées qu'aux seules et uniques fins d'ajouter un compte d'une institution financière canadienne et de permettre les virements interinstitutions.

#### 6. VIREMENT INTERDEEVISES

Lorsque le détenteur effectue un virement interdevises à l'aide du service AccèsD Internet, celui-ci est soumis aux conditions suivantes :

6.1 – Le détenteur accepte et reconnaît que le taux de change applicable à un virement interdevises est le taux de change déterminé par Desjardins et en vigueur au moment où il confirme la transaction pour la dernière fois.

6.2 – Le détenteur accepte et reconnaît qu'avant 8 h et après 16 h 30 les jours ouvrables, les samedis, les dimanches et les jours fériés, le taux de change applicable à un virement interdevises soit rajusté à la hausse ou à la baisse par Desjardins, à sa seule discrétion, et que, conséquemment, le taux de change offert puisse être moins avantageux pour le détenteur.

6.3 – Le détenteur reconnaît qu'un virement interdevises ne peut être annulé autrement que par une transaction inverse. Si un virement interdevises doit être renversé pour quelque raison que ce soit, le détenteur accepte et reconnaît que le taux de change alors applicable est différent de celui qui a été utilisé initialement pour effectuer le virement interdevises. Le détenteur convient d'assumer alors tout risque relié au changement de taux de change et toute perte directe et indirecte pouvant découler d'une telle opération. Le détenteur dégage par conséquent la caisse de toute responsabilité à cet égard.

#### 7. VIREMENTS INTERNATIONAUX

Lorsque le détenteur effectue un transfert de fonds à l'aide de la fonction Virements internationaux du service AccèsD Internet, il est soumis aux conditions suivantes :

7.1 – Le détenteur convient et accepte qu'il est le seul responsable d'un virement international effectué à un compte à l'aide de la fonction Virements internationaux du service AccèsD Internet.

7.2 – Le détenteur accepte et reconnaît que les opérations liées aux virements internationaux, notamment les opérations de change, comportent des risques, dont un risque de pertes causées par les fluctuations de change.

7.3 – Le détenteur convient et reconnaît que l'exécution de certaines opérations visées aux présentes ou en découlant peut être confiée par la caisse à un tiers mandataire, dont Desjardins, et qu'à ce titre, pour les opérations qui lui auront été confiées, ce mandataire est tenu aux mêmes obligations et bénéficie des mêmes dégagements de responsabilité que la caisse.

7.4 – Le détenteur accepte et reconnaît que le taux de change applicable à un virement international est le taux de change déterminé par Desjardins et en vigueur au moment où le détenteur confirme la transaction et qu'un numéro de confirmation est attribué à la transaction concernée.

7.5 – Nonobstant l'article 7.4 des présentes, le détenteur accepte et reconnaît qu'avant 8 h et après 16 h 30 les jours ouvrables, les samedis, les dimanches et les jours fériés, le taux de change applicable à un virement international soit rajusté à la hausse ou à la baisse par Desjardins, à sa seule discrétion, et que, conséquemment, le taux de change offert puisse être moins avantageux pour le détenteur.

7.6 – Le détenteur convient que la caisse et ses correspondants se réservent le droit d'utiliser les services d'institutions financières et de correspondants (ci-après appelés «les intermédiaires») pour effectuer un virement international, mais qu'ils ne peuvent être tenus responsables de tout délai ou erreur de transmission ou de toute autre cause indépendante de leur volonté, incluant les actes ou omissions de correspondants, agences ou filiales agissant en leur qualité de mandataire.

7.7 – Le détenteur s'engage, le cas échéant, à payer les frais affichés à l'écran à l'occasion de tout virement international. Le détenteur accepte que ces frais, plus le montant du virement international converti s'il y a lieu, soient débités par la caisse au moment où il confirme la transaction et qu'un numéro de confirmation est attribué à la transaction concernée, directement au compte USD ou CAD indiqué par le détenteur.

7.8 – Le détenteur accepte et reconnaît que des frais puissent être exigés du bénéficiaire par des intermédiaires pour réaliser le virement international et déduits du montant expédié; il reconnaît que la caisse n'a, sur ces frais, aucun contrôle.

7.9 – Le détenteur reconnaît également que la caisse n'a aucun contrôle sur le taux de change appliqué par l'institution financière du bénéficiaire lorsque cette dernière doit procéder à une conversion de devises. Le détenteur dégage donc la caisse de toute responsabilité pour toute perte directe et indirecte découlant d'une telle conversion.

7.10 – Le détenteur est seul responsable de toute erreur provenant de la préparation et de la transmission de ses instructions concernant un virement international. La caisse ne peut en conséquence être tenue responsable des erreurs découlant de l'inexactitude ou du caractère incomplet des renseignements fournis par le détenteur.

7.11 – Nonobstant l'article 16 des présentes, le détenteur accepte que les virements internationaux soient traités selon les modalités suivantes :

- du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30, et ce, dans la mesure où le virement international est effectué un jour ouvrable; si le virement international n'est pas effectué un jour ouvrable, par exemple à l'occasion d'un jour férié au Canada, il est traité le jour ouvrable suivant.

7.12 – Le détenteur convient que, malgré l'option choisie au moment de l'opération pour le délai de traitement d'un virement international, les délais de traitement peuvent varier pour des motifs indépendants de la volonté de la caisse et qu'elle ne peut, par conséquent, être tenue responsable de tout dommage ou de toute perte directe et indirecte pouvant découler d'un tel délai.

7.13 – Si les fonds d'un virement international ne peuvent être remis au bénéficiaire pour des raisons indépendantes de la volonté de la caisse ou de ses intermédiaires, un retour de fonds peut être effectué par l'institution financière du bénéficiaire. Le détenteur accepte que des frais puissent être déduits du montant retourné par l'institution financière du bénéficiaire. Dans le service AccèsD Internet, le détenteur peut demander une investigation si les fonds n'ont pas été reçus par le bénéficiaire.

7.14 – Le détenteur reconnaît que toute demande de recherche liée à un virement international doit être adressée à l'aide du formulaire prévu à cet effet dans le service AccèsD Internet et il s'engage à payer tous les frais afférents à cette demande.

7.15 – Le détenteur reconnaît qu'une limite monétaire est applicable au virement international effectué à l'aide du service AccèsD Internet. Cette limite quotidienne est la moins élevée des trois limites suivantes :

- limite inscrite au dossier du détenteur à sa caisse;
- limite autorisée par le pays de destination des fonds;
- limite autorisée par les services de sécurité de Desjardins (sauf la Desjardins Bank de Floride).

Ces limites sont sujettes à changement sans préavis. Le détenteur sera informé de la limite applicable au moment d'effectuer un virement international.

7.16 – Le détenteur reconnaît que, nonobstant l'article 7.11, un virement international confirmé par le détenteur et pour lequel un numéro de confirmation a été émis est présumé traité et expédié et que ce virement international ne peut être annulé ou modifié.

7.17 – Dans les cas prévus aux articles 7.13, 7.14 et 7.16, pour tout virement international retourné pour quelque raison que ce soit, le détenteur accepte et reconnaît que le taux de change alors applicable peut être différent de celui utilisé initialement pour effectuer le virement international. Le détenteur convient d'assumer alors tout risque relié au changement de taux de change et toute perte directe et indirecte pouvant découler d'une telle opération. Le détenteur dégage par conséquent la caisse de toute responsabilité à cet égard.

#### 8. SERVICE D'ALERTES

8.1 – Lorsque le détenteur utilise le Service d'alertes, il accepte et reconnaît que les frais de réception de messages texte et de lecture de courriels par Internet sont à sa charge. Le détenteur reconnaît que la caisse n'est pas responsable de toute perte ou de tout dommage qu'il pourrait subir en cas d'erreur dans la saisie de ses paramètres d'envoi ou s'il omet de modifier ces derniers en temps utile. De plus, la caisse ne peut être tenue responsable de toute perte que pourrait subir le détenteur si, malgré les alertes transmises, il n'a pas pris les mesures requises en temps utile.

8.2 – La caisse n'est également pas responsable de toute erreur de réception ou de transmission d'un message texte effectuée par le fournisseur (de téléphonie mobile ou de services Internet) du détenteur. Il incombe au détenteur de protéger la confidentialité des alertes qui lui sont transmises.

#### 9. PARTICULARITÉS DES OUTILS INFO SOLDE ET HOP-ÉP@RGNE

Les outils Hop-Ép@rgne et Info solde sont disponibles dans l'application Services mobiles Desjardins. Lorsque vous aurez configuré ces outils une première fois sur un appareil mobile, vous n'aurez plus à vous identifier par la suite pour utiliser certaines fonctionnalités et avoir accès à certaines informations. Ces outils sont également accessibles sur une montre intelligente compatible connectée avec l'appareil mobile. En configurant ces

outils, les utilisateurs des services mobiles Desjardins s’engagent à prendre connaissance des conseils au [desjardins.com/VotreSecurite](http://desjardins.com/VotreSecurite), via le tiroir «Sécurité des sites pour appareils mobiles» et à assurer la protection de leurs appareils mobiles et de leurs montres intelligentes compatibles. Les utilisateurs reconnaissent que ni la caisse ni Desjardins ne peuvent être tenus responsables des dommages, y compris de la perte de confidentialité de leurs informations et des pertes monétaires, par suite de la perte ou du vol de ces appareils mobiles et montres intelligentes compatibles.

L’information affichée par Info solde ne tient pas compte du solde disponible, des limites ou de toute autre retenue ou gel de fonds affectant le compte ou le folio visé. Par conséquent, Desjardins ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect découlant d’opérations ou de transactions effectuées sur la base de l’information affichée par Info solde.

## 10. ARRÊT DE PAIEMENT

Lorsque le détenteur effectue un arrêt de paiement à l’aide du service AccèsD Internet, il est soumis aux conditions suivantes :

10.1 – Le détenteur comprend et reconnaît qu’aucun arrêt de paiement ne peut être effectué sur un chèque ou un retrait préautorisé qui a été honoré et dont le débit a déjà été inscrit à son compte.

10.2 – Un arrêt de paiement sur un retrait préautorisé ou toute modification à cet arrêt doit être enregistré avant 17 h s’il est effectué le jour prévu du retrait et peut être enregistré en tout temps sur un chèque.

10.3 – Le détenteur accepte que les frais liés à un arrêt de paiement soient débités du compte sur lequel le chèque ou le retrait préautorisé doit être honoré, et il comprend que si les fonds de son compte sont insuffisants pour acquitter ces frais, l’enregistrement de l’arrêt de paiement ne pourra être effectué.

10.4 – Il est impossible d’enregistrer un arrêt de paiement sur le paiement d’un prêt détenu dans une caisse, et ce, de quelque nature qu’il soit.

10.5 – À moins que le détenteur ne procède à sa révocation, un arrêt de paiement sur un chèque demeure en vigueur pour une période maximale de cent-quatre-vingt-dix (190) jours à compter de la date d’émission du chèque, et un arrêt de paiement sur un retrait préautorisé, pour une période maximale de trois-cent-soixante-douze (372) jours à compter de sa date d’enregistrement.

10.6 – À moins que le détenteur ou la caisse ne les supprime, les arrêts de paiement enregistrés par le détenteur demeurent affichés au service AccèsD Internet pendant une période maximale de cent-quatre-vingt-dix (190) jours à compter de la date d’émission du chèque et de trois-cent-soixante-douze (372) jours à compter de la date d’enregistrement de l’arrêt de paiement sur un retrait préautorisé. Il est de la responsabilité du détenteur de s’assurer que l’arrêt de paiement qu’il supprime dans le but de ne plus le visualiser à l’écran du service AccèsD Internet a été traité selon ses instructions.

10.7 – Le détenteur reconnaît que la caisse ne peut être tenue responsable des dommages et pertes qu’il pourrait subir et découlant d’erreurs dans la saisie des renseignements concernant l’arrêt de paiement qu’il désire effectuer, ou en raison du fait que ces renseignements sont incomplets.

10.8 – Le détenteur dégage la caisse de toute responsabilité qu’elle pourrait encourir par suite de son refus d’honorer le chèque ou le retrait préautorisé sur lequel il a enregistré un arrêt de paiement.

10.9 – Le détenteur reconnaît que la caisse ne peut être tenue responsable en cas de paiement fait contrairement à la demande d’arrêt de paiement enregistrée par le biais du service AccèsD Internet, à moins que ce paiement n’ait été fait à la suite d’une faute lourde ou d’une grave négligence de la part de la caisse.

10.10 – Dans le cas de retraits préautorisés, les présentes conditions n’affectent en rien les règles d’annulation applicables aux débits préautorisés effectués conformément à la Règle H1 de l’Association canadienne des paiements. Le détenteur doit alors consulter l’Accord du payeur signé avec son fournisseur de produits et services pour connaître ses droits ou consulter le [www.paiements.ca](http://www.paiements.ca).

## 11. PROPRIÉTÉ D’UNE CARTE

Chaque carte demeure la propriété de la caisse et ne peut être cédée à un tiers. Sur demande, une carte doit être remise à la caisse, qui peut également la retenir ou l’annuler.

## 12. PERTE OU VOL D’UNE CARTE

Le détenteur s’engage, aussitôt qu’il le constatera, à aviser la caisse ou le 1 800 CAISSES de la perte ou du vol de l’une de ses cartes.

## 13. CONFIDENTIALITÉ DU NIP

13.1 – Si le détenteur choisit un NIP, il s’engage à ne pas en choisir un qui puisse être découvert facilement (ex. : date de naissance, numéro de téléphone, adresse, code postal, numéro d’assurance sociale, d’assurance maladie ou de permis de conduire), auquel cas il sera présumé avoir contribué à l’utilisation non autorisée de la carte correspondante, le cas échéant.

13.2 – Le détenteur s’engage à ne pas divulguer un de ses NIP à quiconque, de quelque façon que ce soit, ni à l’inscrire sur l’une de ses cartes ou sur un autre document facilement consultable, auquel cas il sera également présumé avoir contribué à l’usage non autorisé de sa carte et assumera toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d’opérations effectuées en contravention d’une entente conclue avec lui-même ou d’une manière qui constitue une fraude commise relativement à ses droits, telle une opération effectuée à la suite de dépôts fictifs, et ce, jusqu’à concurrence des limites quotidiennes.

13.3 – Dans l’éventualité où le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de l’un de ses NIP ou dès qu’il soupçonne un tiers de connaître l’un de ses NIP, il s’engage, pour continuer à effectuer des opérations sécurisées, à le modifier immédiatement dans le réseau des guichets automatiques Desjardins ou, s’il est dans l’impossibilité de le faire, à aviser la caisse ou le 1 800 CAISSES. Toute transaction effectuée après un tel changement de NIP ne répond plus à la définition de transaction non autorisée telle qu’indiquée aux présentes conditions d’utilisation.

## 14. CONFIDENTIALITÉ D’UN MOT DE PASSE

14.1 – La caisse indique au détenteur un premier mot de passe pour chacune de ses cartes, lequel doit être modifié par ce dernier lors de sa première utilisation. Le détenteur s’engage alors à ne pas choisir un mot de passe qui peut être découvert facilement (ex. : date de naissance, adresse, code postal, numéro d’assurance sociale, d’assurance maladie ou de permis de conduire), auquel cas il sera présumé avoir contribué à l’utilisation non autorisée de la carte correspondante, le cas échéant.

14.2 – Le détenteur s’engage à ne pas divulguer un de ses mots de passe à quiconque, de quelque façon que ce soit, ni à l’inscrire sur l’une de ses cartes ou sur un autre document facilement consultable, auquel cas il sera présumé avoir contribué à l’usage non autorisé de sa carte et il assumera toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d’opérations effectuées en contravention d’une entente conclue avec lui-même ou d’une fraude commise relativement à ses droits, et ce, jusqu’à concurrence des limites quotidiennes de retrait.

14.3 – Dans l’éventualité où le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de l’un de ses mots de passe ou dès qu’il soupçonnera un tiers de connaître l’un de ses mots de passe, il s’engage à le modifier immédiatement car, dans le cas contraire, il sera responsable de tout dommage relié à une opération effectuée avec ce mot de passe, le cas échéant.

## 15. CONFIDENTIALITÉ DE LA PHRASE, DE L’ IMAGE ET DES QUESTIONS PERSONNELLES

15.1 – Pour configurer ses nouveaux paramètres de sécurité et ouvrir une session du service AccèsD Internet, le détenteur doit choisir une phrase personnelle, puis mémoriser l’image qui lui est assignée de façon aléatoire; le détenteur peut changer cette image par la suite. Le détenteur doit également choisir trois questions personnelles et y répondre. Aux fins des présentes, la phrase personnelle, l’image, les questions personnelles et les réponses sont collectivement appelées « éléments d’authentification ».

15.2 – Le détenteur s’engage à ne pas divulguer, de quelque façon que ce soit, ses éléments d’authentification ni à les inscrire sur un document facilement consultable ou à proximité de l’appareil accessible, auquel cas il assumera toute responsabilité à cet égard, incluant celle découlant d’opérations effectuées en contravention d’une entente conclue avec lui-même ou d’une fraude commise relativement à ses droits, et ce, jusqu’à concurrence des limites quotidiennes.

15.3 – Si, à l’occasion d’un processus de connexion au service AccèsD Internet ou à un service qui paraît être ou qu’il croit être le service AccèsD Internet, le détenteur constate que sa phrase personnelle ou son image ne s’affichent pas, il s’engage à ne pas poursuivre la connexion, à ne pas saisir son mot de passe et à communiquer avec le service à la clientèle du service AccèsD Internet au 1 800 CAISSES.

15.4 – Dans l’éventualité où le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de l’un de ses éléments d’authentification ou qu’il soupçonne un tiers de connaître l’un d’entre eux, il s’engage à le modifier immédiatement; dans le cas contraire, il sera responsable de tout dommage lié à une opération effectuée à l’aide du service AccèsD Internet à la suite d’une ouverture de session effectuée avec cet élément d’authentification.

## 16. FRAIS ET LIMITES

16.1 – Le détenteur accepte que les opérations effectuées au moyen de l’une de ses cartes soient assujetties à des frais et à des limites quotidiennes de retrait. Le détenteur accepte également que la carte soit assujettie à d’autres frais notamment, des frais de remplacement ou d’émission de carte additionnelle. La caisse lui communiquera sur demande ces frais et limites qu’elle pourra modifier lorsqu’elle le jugera opportun. Le détenteur autorise la caisse à prélever le montant de tous frais à même ses comptes,

le cas échéant. Le détenteur peut demander à la caisse de modifier ses limites quotidiennes de retrait. La caisse a entière discrétion d’accepter ou de refuser la demande du détenteur.

16.2 – Le détenteur accepte que les opérations de dépôt effectuées au moyen de l’une de ses cartes soient assujetties à un transit autorisé.

16.3 – Le détenteur accepte, en outre, que les opérations effectuées auprès d’une filiale au moyen de l’une de ses cartes soient assujetties à des frais que la filiale lui communiquera sur demande et qu’elle pourra modifier lorsqu’elle le jugera opportun.

16.4 – L’utilisation de la carte par le détenteur signifie son acceptation des modifications des frais et des conditions décrétées par la caisse et/ou la filiale.

16.5 – Le détenteur reconnaît que les commerçants et les institutions financières canadiennes peuvent également imposer des limites applicables aux opérations effectuées à leurs établissements d’affaires respectifs, notamment à l’égard de retraits en argent.

16.6 – Paiement direct transfrontières : Toute opération d’achat effectuée en monnaie étrangère avec la Carte d’accès Desjardins sera débitée en monnaie canadienne et la conversion sera faite au taux de change déterminé par Desjardins ou son fournisseur de service lors de la transaction. Des frais de conversion de devises de 2,5 % sur les montants des transactions en devises étrangères et convertis en dollars canadiens sont exigibles.

## 17. PREUVE DES OPÉRATIONS

17.1 – Le détenteur reconnaît que le relevé d’opération ou le numéro de confirmation émis par un appareil accessible constitue la preuve que l’opération qu’il a effectuée a été enregistrée correctement. Si une transaction a été effectuée sans présenter la carte du détenteur ou au moyen de la technologie sans contact, le détenteur reconnaît que l’inscription de la transaction sur son relevé de compte constitue la preuve que cette transaction a été effectuée.

17.2 – Ni la caisse ni la filiale ne sont tenues de fournir d’autre preuve d’opération, à moins que le détenteur le requière pour éviter ou régler un différend et que, dans ce cas, il fournisse à la caisse ou à la filiale le relevé d’opération ou le numéro de confirmation de l’opération. Le détenteur accepte alors que la bande magnétique, ou un support d’information équivalent sur lequel sont enregistrées les données relatives aux opérations effectuées, constitue un procédé de preuve écrite suffisant dans toute procédure judiciaire.

17.3 – Le détenteur reconnaît enfin que tout chèque ou relevé de compte transmis à Desjardins aux fins de son inscription à la fonction Virement interinstitutions a la même valeur que s’il avait été expédié par courrier ou remis de main à main et est admissible en preuve dans le cadre d’une procédure judiciaire au même titre que s’il s’agissait du document original.

## 18. HEURES DE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS

Le détenteur accepte que les opérations effectuées auprès d’une caisse au moyen de l’une de ses cartes soient traitées selon les modalités suivantes<sup>4</sup> :

- du lundi au jeudi avant 21 h 30 : le jour même;
- du lundi au jeudi après 21 h 30 : en date du lendemain;
- du vendredi au samedi avant 18 h 30 : en date du vendredi;
- du samedi après 18 h 30 au dimanche inclusivement : en date du lundi.

## 19. EXACTITUDE DES OPÉRATIONS

19.1 – Le détenteur accepte que l’exactitude des opérations effectuées au moyen de l’une de ses cartes sur tout appareil accessible soit assujettie à des vérifications et il autorise la caisse ou la filiale à procéder à toute rectification dans les comptes associés à l’une de ses cartes, en cas d’inexactitude ou d’erreur, dans les dix (10) jours ouvrables suivant de telles opérations. Le détenteur accepte, en outre que l’exactitude des opérations effectuées auprès d’une filiale au moyen de l’une de ses cartes sur tout appareil accessible soit assujettie à des vérifications et convient que la filiale pourra, en cas d’inexactitude ou d’erreur, corriger ces opérations, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables suivant lesdites opérations.

19.2 – Le détenteur s’engage à vérifier promptement toutes les écritures portées à son livret ou à son relevé de compte et à signaler à la caisse toute erreur, omission, inscription fautive ou autre irrégularité dans les trente (30) jours de la mise à jour de son livret ou de la réception de son relevé de compte. Le relevé virtuel est réputé reçu le jour suivant la fin de la période qu’il vise.

## 20. CONFIDENTIALITÉ

Ni la caisse ni la filiale ne peuvent assurer le caractère confidentiel des opérations du détenteur si un appareil non sécuritaire est utilisé pour effectuer une opération.

## 21. ADRESSE COURRIEL ET MESSAGE TEXTE

Lorsque, pour l’accès et l’utilisation de certaines fonctions du service AccèsD Internet, le détenteur doit fournir son adresse courriel ou ses coordonnées (ex. : réception de messages texte), ces renseignements sont utilisés par la caisse aux seules fins de la bonne exécution de la fonction concernée et, sous réserve des lois applicables ou du consentement préalable du détenteur, ils ne sont jamais communiqués à des tiers.

## 22. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

22.1 – Le détenteur peut, en cas de différends liés à l’utilisation de l’une de ses cartes, de son code d’accès, de son mot de passe ou de l’un de ses éléments d’authentification, se prévaloir de la procédure de règlement des différends dont il peut connaître la teneur en s’adressant à la caisse ou à la filiale concernée ou en composant le 1 800 CAISSES.

22.2 – Par ailleurs, il accepte que tout problème lié à de la marchandise livrée ou à un service rendu et réglé au moyen de l’une de ses cartes ou de son code d’accès et de son mot de passe soit résolu directement avec le commerçant ou la filiale concerné et que la caisse soit déchargée de toute responsabilité à cet égard (ex. : intérêt, pénalité).

## 23. RESPONSABILITÉS

23.1 – Le détenteur reconnaît que ni la caisse ni la filiale ne pourront être tenues responsables des dommages, y compris des pertes monétaires, découlant de la non-disponibilité du service AccèsD Internet, de l’impossibilité d’utiliser un appareil accessible par suite de fonctionnement défectueux, de non-fonctionnement temporaire, incluant l’impossibilité d’afficher les éléments d’authentification, de mauvaise utilisation ou de toute autre interruption du fonctionnement des appareils causée par des actes indépendants de la volonté de la caisse ou de la filiale, y compris les conflits de travail et les bris d’équipement. Toutefois, le détenteur n’est pas responsable des pertes monétaires attribuables à des défauts techniques du système informatique de la caisse.

23.2 – Lorsque des transactions non autorisées sont effectuées avec une carte du détenteur, celui-ci n’assume aucune responsabilité à l’égard de ces transactions.

23.3 – Le détenteur s’engage à informer la ou les caisses ou la filiale de tout changement de coordonnées qui pourrait affecter des opérations effectuées au moyen de l’une de ses cartes (ex. : adresse, numéro de téléphone ou numéro de client auprès d’un fournisseur de produits ou de services). Le détenteur reconnaît que les caisses ou filiales ne pourront être tenues responsables des dommages découlant de ce manque de renseignements, telle la réclamation d’intérêts ou de frais adressée au détenteur par un fournisseur de produits et de services.

## 24. AUTRES ENTENTES

Le détenteur reconnaît que ses relations avec la caisse et/ou les filiales pourront être régies par d’autres ententes intervenues entre eux. En cas de divergence entre ces ententes et les présentes conditions, ces dernières conditions prévalent.

## 25. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS

25.1 – Le détenteur reconnaît que la caisse pourra, sans préavis et unilatéralement, modifier les présentes conditions et l’en aviser par des avis affichés aux divers emplacements des appareils accessibles gérés par une caisse ou diffusés par l’entremise de ces derniers (ex. : diffusion d’un message, avis dans la boîte de message). Le détenteur peut obtenir copie de cet avis ou des conditions révisées en s’adressant à la caisse, qui n’a aucune autre obligation de les lui transmettre. Une copie des conditions révisées est disponible sur [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com).

25.2 – Chaque émission et remplacement de carte sont accompagnés des présentes conditions d’utilisation, à jour.

25.3 – Une opération effectuée par le détenteur par l’entremise de l’une de ses cartes après les modifications ou après réception des conditions d’utilisation de la Carte d’accès Desjardins équivaut à l’acceptation de ces modifications et conditions d’utilisation.

## 26. APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS À TOUTES CARTES D’ACCÈS

Les présentes conditions d’utilisation, telles qu’elles peuvent être modifiées de temps à autre, s’appliquent également à toutes les cartes émises en remplacement.

## 27. AVIS

À l’exception de l’avis devant être transmis en vertu du dernier alinéa de la clause 23, tout avis devant être transmis à la caisse en vertu des présentes peut également l’être en composant le 1 800 CAISSES.

## 28. ANNULATION D’UNE CARTE

Le détenteur peut à tout moment annuler l’une de ses cartes et mettre fin aux présentes en communiquant avec la caisse. La caisse peut également en tout temps annuler une carte qu’elle a émise et mettre fin aux présentes, temporairement ou définitivement; dans ce cas, elle n’assume aucune responsabilité à l’égard des pertes qui pourraient en découler.

## 29. CODE DE PRATIQUE

Cette convention a été rédigée en conformité avec le Code de pratique canadien des services de cartes de débit. Un exemplaire du Code est disponible sur demande à toute caisse Desjardins.