

## 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'effectuer des opérations dans les comptes détenus par le membre à la caisse ou auprès d'une filiale.
- **Caisse** : caisse où le membre détient un compte.
- **Carte** : Carte de débit Desjardins Entreprises<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 physique qui exploite une entreprise membre ou le représentant dûment autorisé du membre qui a obtenu une carte de la caisse.
- **Fédération** : Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Filiale** : personne morale contrôlée par la Fédération et, dans le seul but d'alléger le texte, « filiale » désigne également la Fédération.
- **Institution financière canadienne** : toute institution financière canadienne autre qu'une caisse ou une filiale, telle que définie aux présentes.
- **Limites quotidiennes** : montants limites maximums qui peuvent être retirés quotidiennement d'un folio par l'entremise d'un appareil accessible.
- **Membre** : personne physique, personne morale, association ou société qui exploite une entreprise et qui est membre de la caisse.
- **Mot de passe** : mot de passe personnel et confidentiel du détenteur pour l'utilisation du service AccèsD.
- **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 la carte.
- **Questions de sécurité** : 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.
- **Relevé d'opération** : relevé remis par certains appareils accessibles confirmant une opération effectuée par le détenteur au moyen de la carte.
- **Service AccèsD Internet** : service offert par l'intermédiaire d'un appareil accessible, du type ordinateur, et permettant au détenteur d'effectuer des opérations telles que décrites aux présentes conditions d'utilisation – Carte de débit Desjardins Entreprises.
- **Technologie sans contact** : technologie permettant au détenteur d'effectuer chez les commerçants participants une transaction avec sa carte, 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 sans nécessairement avoir à 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 ou le membre 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 la Fédération 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 – Le membre et le détenteur reconnaissent que l'utilisation d'une carte par le détenteur, de même que les opérations que ce dernier effectuera au moyen de celle-ci sont assujetties à des conditions et à des règles particulières édictées de temps à autre par la caisse ou une filiale, qu'ils acceptent et s'engagent à respecter, notamment celles décrites ci-après.

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

3.1 – Le membre et le détenteur reconnaissent que l'une des cartes du détenteur peut servir de carte d'identification auprès d'une caisse affiliée à la Fédération.

3.2 – Il reconnaît que ses questions de sécurité 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.

3.3 – Le membre et le détenteur reconnaissent également que l'utilisation conjointe par le détenteur 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 la signature authentique du détenteur afin de lui permettre d'effectuer des opérations auprès de la caisse ou d'une filiale au nom du membre par le biais d'un appareil accessible (ex. : accès à des informations, dépôt, retrait, paiement de factures, virement, paiement chez un commerçant).

3.4 – Le membre qui, pour que ses opérations financières soient valides, a choisi d'effectuer celles-ci par l'entremise d'un seul représentant, reconnaît et accepte que le détenteur a accès, par le biais d'appareils accessibles, à toutes les opérations prévues à la convention de compte. Le membre qui, pour que ses opérations financières soient valides, a choisi d'effectuer celles-ci par l'entremise d'un seul représentant, reconnaît et accepte que le détenteur a accès, par le biais d'appareils accessibles, s'il a choisi l'option « dépôt seulement », uniquement aux opérations de dépôt.

3.5 – Le membre qui, pour que ses opérations financières soient valides, a choisi d'effectuer celles-ci par l'entremise de plus d'un représentant, reconnaît et accepte que le détenteur a accès, par le biais d'appareils accessibles, uniquement aux opérations de dépôt, de prise d'informations sur le solde, de virement, incluant les virements interinstitutions, et de mise à jour de livrets. Nonobstant ce qui précède, le membre reconnaît être informé et accepte que l'opération de virement donne automatiquement accès au détenteur à l'opération d'avance de fonds au compte de marge de crédit VISA<sup>3</sup> Desjardins, pour ainsi procéder à un virement dans un compte du membre détenu à la caisse et accessible avec la carte. Le membre qui, pour que ses opérations financières soient valides, a choisi d'effectuer celles-ci par l'entremise de plus d'un représentant, reconnaît et accepte que le détenteur a accès, par le biais d'appareils accessibles, s'il a choisi l'option « dépôt seulement », uniquement aux opérations de dépôt.

3.6 – Par le biais de chacun des appareils accessibles, la caisse ou la filiale indique au détenteur les opérations qu'il peut effectuer sur l'appareil, lesquelles peuvent varier en fonction des appareils utilisés, de même que les instructions lui permettant d'effectuer une opération à l'aide de l'appareil (ex. : carte et NIP, mot de passe et code d'accès).

3.7 – Le détenteur reconnaît que lorsqu'il effectue une transaction 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. VIREMENT INTERINSTITUTIONS

4.1 – 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.

4.2 – 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.

## 5. 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.

## 6. PERTE OU VOL D'UNE CARTE

Le membre et le détenteur s'engagent, aussitôt que l'un ou l'autre le constatera, à aviser la caisse ou le 1 888 AFFAIRE de la perte ou du vol d'une carte.

## 7. CONFIDENTIALITÉ DU NIP

7.1 – 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 le membre et lui seront présumés avoir contribué à l'utilisation non autorisée de la carte correspondante, le cas échéant.

7.2 – 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 lui et le membre seront présumés avoir contribué à l'usage non autorisé de la carte correspondante et ils assumeront toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d'opérations effectuées en contravention d'une entente conclue avec le membre ou d'une manière qui constitue une fraude commise relativement aux droits du détenteur ou du membre, telle une opération effectuée à la suite de dépôts fictifs, et ce, jusqu'à concurrence des limites quotidiennes.

7.3 – Dans l'éventualité où le membre ou le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de l'un des NIP du détenteur ou dès que l'un ou l'autre soupçonnera un tiers de connaître un de ses NIP, le membre et le détenteur s'engagent, pour que le détenteur continue à effectuer des opérations sécurisées, à ce que le détenteur le modifie immédiatement dans le réseau des guichets automatiques Desjardins ou, s'il est dans l'impossibilité de le faire, à ce que la caisse ou le 1 888 AFFAIRE soient avisés.

7.4 – 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.

## 8. CONFIDENTIALITÉ D'UN MOT DE PASSE

8.1 – Pour le service AccèsD, 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 lui et le membre seront présumés avoir contribué à l'utilisation non autorisée de la carte correspondante, le cas échéant.

8.2 – 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 lui et le membre seront présumés avoir contribué à l'usage non autorisé de la carte et ils assumeront toute responsabilité à cet égard, le cas échéant, incluant celle découlant d'opérations effectuées en contravention d'une entente conclue avec le membre ou d'une fraude commise relativement aux droits du membre ou du détenteur, et ce, jusqu'à concurrence des limites quotidiennes de retrait.

8.3 – Dans l'éventualité où le membre ou le détenteur constate la perte du caractère confidentiel de l'un des mots de passe du détenteur ou dès que l'un d'eux soupçonnera un tiers de connaître l'un de ses mots de passe, le membre et le détenteur s'engagent à ce que le détenteur le modifie immédiatement car, dans le cas contraire, le membre et le détenteur seront responsables de tout dommage relié à une opération effectuée avec ce mot de passe, le cas échéant.

## 9. CONFIDENTIALITÉ DES QUESTIONS DE SÉCURITÉ

9.1 – Pour configurer ses nouveaux paramètres de sécurité et ouvrir une session du service AccèsD Internet, le détenteur doit choisir trois questions personnelles de sécurité et y répondre. Aux fins des présentes, les questions de sécurité et les réponses sont collectivement appelées « éléments d'authentification ». 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 ».

9.2 – 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 lui et le membre assumeront toute responsabilité à cet égard, incluant celle découlant d'opérations effectuées en contravention d'une entente conclue avec le membre ou d'une fraude commise relativement aux droits du membre ou du détenteur, et ce, jusqu'à concurrence des limites quotidiennes.

9.3 – 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, lui et le membre seront responsables 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.

## 10. FRAIS ET LIMITES

10.1 – Le membre accepte que les opérations effectuées au moyen de la carte soient assujetties à des frais et à des limites quotidiennes de retrait, notamment par suite du défaut de respecter les formalités pour les opérations de dépôt des entreprises. Le membre 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 membre autorise la caisse à prélever ces frais à même ses comptes, le cas échéant. Le membre peut faire modifier par la caisse ses limites quotidiennes de retrait.

10.2 – Le membre accepte en outre que les opérations effectuées auprès d'une filiale au moyen de la carte soient assujetties à des frais que la filiale lui communiquera sur demande et qu'elle pourra modifier lorsqu'elle le jugera opportun.

10.3 – L'utilisation de la carte par le détenteur signifie que le membre et le détenteur acceptent les modifications des frais décrétées par la caisse ou par la filiale.

10.4 – Le membre 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.

10.5 – Paiement direct transfrontières : toute opération d'achat effectuée en monnaie étrangère avec la Carte de débit Desjardins Entreprises sera débitée en monnaie canadienne et la conversion sera faite au taux de change déterminé par la Fédération ou son fournisseur de service lors de la transaction.

## 11. PREUVE DES OPÉRATIONS

11.1 – Le membre et le détenteur reconnaissent que le relevé d'opération ou le numéro de confirmation émis par un appareil accessible constitue la preuve que l'opération que le détenteur a effectuée a été enregistrée correctement. Si une transaction a été effectuée 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 telle transaction a été effectuée.

11.2 – Ni la caisse ni la filiale ne sont tenues de fournir d'autre preuve d'opération, à moins que le détenteur ou le membre le requière pour éviter ou régler un différend et que, dans ce cas, il soit fourni à la caisse ou à la filiale, le relevé d'opération ou le numéro de confirmation de l'opération.

11.3 – Le membre et le détenteur acceptent 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.

11.4 – Le membre reconnaît enfin que tout chèque ou relevé de compte transmis à la Fédération 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.

## 12. HEURES DE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS

Le membre et le détenteur acceptent que les opérations effectuées auprès d'une caisse au moyen d'une carte 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.

## 13. EXACTITUDE DES OPÉRATIONS

13.1 – Le membre accepte que l'exactitude des opérations effectuées au moyen de la carte sur tout appareil accessible soit assujettie à des vérifications et il autorise la caisse ou la filiale à procéder à toute rectification dans ses comptes, en cas d'inexactitude ou d'erreur, dans les dix (10) jours ouvrables suivant de telles opérations. Le membre accepte, en outre, que l'exactitude des opérations effectuées auprès d'une filiale au moyen de la carte 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.

13.2 – Le membre s'engage à vérifier promptement toutes les écritures portées 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 réception de son relevé de compte. Le relevé virtuel est réputé reçu le jour suivant la fin de la période qu'il vise.

## 14. CONFIDENTIALITÉ

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

## 15. RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

15.1 – Le détenteur ou le membre peut, en cas de différends liés à l'utilisation de la carte, 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 1 888 AFFAIRE.

15.2 – Par ailleurs, le membre et le détenteur acceptent que tout problème lié à de la marchandise livrée ou à un service rendu et réglé ou obtenu au moyen de la carte ou de son code d'accès et de son mot de passe soit résolu directement avec le commerçant concerné et que la caisse et la filiale soient déchargées de toute responsabilité à cet égard (ex. : intérêt, pénalité).

## 16. RESPONSABILITÉS

16.1 – Le membre et le détenteur reconnaissent 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 et le membre ne sont pas responsables des pertes monétaires attribuables à des défauts techniques du système informatique de la caisse.

16.2 – Le membre et le détenteur acceptent que la caisse n'assume aucune responsabilité concernant toute valeur déposée dans un appareil accessible, et ce, tant que le dépôt n'aura pas été ouvert et son contenu déposé par la caisse selon le processus ordinaire des opérations.

16.3 – Lorsque des transactions non autorisées sont effectuées avec la carte, ni le détenteur ni le membre n'assument de responsabilité à l'égard de ces transactions.

16.4 – Le membre s'engage à informer la caisse ou la filiale de tout changement de coordonnées qui pourrait affecter des opérations effectuées au moyen de la carte (ex. : adresse, numéro de téléphone ou numéro de client auprès d'un fournisseur de produits ou de services). Le membre reconnaît que ni la caisse ni la filiale ne pourront être tenues responsables des dommages découlant de ce manque de renseignements, telle la réclamation d'intérêts ou de frais adressée au membre par un fournisseur de produits et de services.

## 17. AUTRES ENTENTES

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

## 18. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS

18.1 – Le membre et le détenteur reconnaissent que la caisse peut, sans préavis et unilatéralement, modifier les présentes conditions et les 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 membre et le détenteur peuvent obtenir copie de cet avis ou des conditions révisées en s'adressant à la caisse, qui n'a aucune autre obligation de les leur transmettre.

18.2 – Chaque émission, remplacement et réémission de carte sont accompagnés des conditions d'utilisation de la Carte de débit Desjardins Entreprises.

18.3 – Une opération effectuée par le détenteur par l'entremise de la carte après les modifications ou après réception des conditions page<sup>3</sup> d'utilisation de la Carte de débit Desjardins Entreprises équivaut à l'acceptation de ces modifications et conditions d'utilisation par le détenteur et le membre.

#### **19. AVIS**

À l'exception de l'avis mentionné à l'article 16.4, tout avis devant être transmis à la caisse en vertu des présentes peut également l'être au 1 888 AFFAIRE.

#### **20. ANNULATION D'UNE CARTE**

20.1 – Le membre peut à tout moment annuler la carte et mettre fin aux présentes en se présentant à la caisse et en signant le formulaire prévu à cette fin.

20.2 – La caisse peut également en tout temps annuler la carte 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.

#### **21. MODIFICATION D'UNE CARTE**

Le membre peut demander la modification de la carte afin de limiter les opérations à celles de dépôt seulement. Le membre a la responsabilité d'aviser le détenteur d'une telle modification. La caisse n'assume aucune responsabilité à l'égard des pertes qui pourraient découler de cette modification.

#### **22. LOIS APPLICABLES**

La présente convention sera interprétée et régie conformément aux lois en vigueur dans la province où se situe le siège social de la caisse et tout litige relatif à son interprétation ou à son exécution ne pourra être soumis qu'aux tribunaux de cette province.

#### **23. 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.

<sup>1</sup> Également connue sous l'appellation « carte Multiservices Desjardins ».

<sup>2</sup> La Fédération des caisses Desjardins du Québec est propriétaire de cette marque de commerce

<sup>3</sup> VISA Intl/Fédération des caisses Desjardins du Québec, usagers inscrits de cette marque.

<sup>4</sup> À l'exception du paiement de certaines factures effectué à un guichet automatique.