

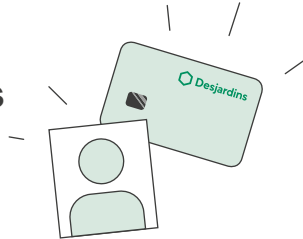
# Votre Carte débit Desjardins

Conditions d'utilisation de la Carte d'accès Desjardins – Particulier

**Vous acceptez ce contrat dès que vous utilisez votre carte,** par exemple pour retirer de l'argent à un guichet ou pour payer un achat. Lisez-le bien !

## Cette carte est unique, comme vous

- Elle permet de confirmer votre identité.
- Elle peut faire office de signature.
- Elle vous donne accès à vos comptes Desjardins.



### Protégez-la!

- Ne prêtez votre carte à personne (ni à un ami ni à un membre de votre famille).
- Si quelqu'un d'autre a accès à votre compte, par exemple une personne avec qui vous partagez un compte conjoint ou à qui vous avez donné une procuration, celle-ci doit utiliser sa propre carte, **jamais la vôtre**.
- Vous avez perdu votre carte? Vous pouvez la suspendre temporairement, sur AccèsD ou en nous appelant.

### Gardez votre numéro d'identification personnel (NIP) confidentiel

Si une autre personne connaît votre NIP, elle pourrait avoir accès à vos comptes Desjardins et faire des opérations allant à l'encontre de vos intérêts.

- Choisissez un NIP difficile à deviner.
- Ne le dévoilez à personne et ne l'écrivez ni sur votre carte ni sur un papier facile à trouver.
- Si vous croyez que quelqu'un d'autre connaît votre NIP, modifiez-le immédiatement.



#### Le saviez-vous? Les fraudeurs ne sont pas toujours des inconnus.

Une personne à qui vous prêtez votre carte pour un achat précis pourrait en profiter pour retirer de l'argent sans vous le dire. Malheureusement, le fait de prêter votre carte équivaut à donner votre autorisation. Dans une telle situation, nous ne pourrions pas vous aider à récupérer l'argent volé.



### Un problème?

Vous avez perdu votre carte? On vous l'a volée? Votre NIP n'est plus confidentiel?

Appelez-nous tout de suite!  
1 800-CAISSES

## 1 Payer vos achats

Vous pouvez payer vos achats de différentes façons : avec ou sans carte, directement dans les commerces ou en ligne!



### 1.1 Avec votre carte (paiement direct)

Vous pouvez payer vos achats dans les commerces avec votre carte en main, avec ou sans contact.



- Insérez votre carte dans le terminal et composez votre NIP, ou
- Passez votre carte au-dessus du terminal pour payer sans contact avec Débit *Interac*<sup>MD</sup>.



### 1.2 Avec votre appareil mobile

Pour commencer, enregistrez votre carte dans une application de portefeuille mobile sur un appareil mobile intelligent, comme un téléphone ou une montre.

Ensuite, payez vos achats dans les commerces avec votre appareil mobile en main.

- Il vous suffit de passer votre appareil mobile au-dessus du terminal.



### 1.3 En ligne

Vous pouvez payer vos achats en ligne sur le site Web des commerces participants.

- Sélectionnez Desjardins dans la liste des institutions financières participantes, puis suivez les instructions à l'écran.

## 2 Faire des opérations bancaires

### 2.1 En ligne

Votre carte vous permet d'utiliser la plateforme AccèsD pour faire des opérations bancaires en ligne, dans votre navigateur ou sur votre appareil mobile.

Vous pouvez entre autres :

- ✓ gérer vos comptes
- ✓ payer vos factures
- ✓ consulter vos relevés
- ✓ faire des virements
- ✓ annuler des paiements

### 2.2 Aux guichets automatiques

#### Guichets Desjardins

Vous pouvez par exemple utiliser un guichet Desjardins pour :

- ✓ retirer de l'argent
- ✓ payer vos factures
- ✓ faire des virements entre vos comptes
- ✓ changer votre NIP
- ✓ déposer des chèques ou de l'argent (sauf aux guichets express)

Notez que les services offerts aux guichets Desjardins peuvent évoluer en fonction de nos besoins et de ceux de nos membres ou de l'évolution de nos pratiques. De plus, les services offerts peuvent varier d'un guichet à l'autre : tous nos guichets ne sont pas identiques. Nous pouvons également modifier les points de service.

#### Autres guichets au Canada

Vous pouvez aussi retirer de l'argent à des guichets automatiques autres que ceux de Desjardins.

Vous pourriez toutefois devoir payer des frais :

- Les propriétaires des guichets peuvent imposer des frais d'utilisation, qui seront inclus dans le montant de votre retrait.
- Le réseau partenaire (ex. : *Interac<sup>MD</sup>*) peut également imposer des frais.

### 2.3 À la caisse

Lorsque vous vous rendez en caisse pour faire vos opérations, votre carte et votre NIP vous servent à confirmer votre identité.

## 3 Utiliser votre carte à l'étranger

### 3.1 Payer vos achats aux États-Unis

Lorsque vous payez un achat dans un commerce aux États-Unis, le montant est converti en dollars canadiens par le réseau partenaire (ex. : Acxsys ou NYCE) selon le taux de change en vigueur.

Si vous vous faites rembourser cet achat, notez que le taux de change pourrait avoir changé entre le jour de l'achat et celui du remboursement. Le montant du remboursement en dollars canadiens pourrait donc différer du montant payé au moment de l'achat.

Veillez noter que nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison de la fluctuation des taux de change.

### 3.2 Utiliser les guichets automatiques à l'étranger

Pendant un séjour à l'étranger, vous pouvez faire des retraits en monnaie locale aux guichets automatiques. Le montant des retraits est converti en dollars canadiens par le réseau partenaire (ex. : PLUS) selon le taux de change en vigueur.

Vous pourriez toutefois devoir payer des frais lorsque vous retirez de l'argent à des guichets situés à l'étranger :

- Les propriétaires des guichets peuvent imposer des frais d'utilisation, qui seront inclus dans le montant de votre retrait.
- Le réseau partenaire (ex. : PLUS) peut également imposer des frais.

## 4 Limites de paiement et de retrait

Des limites s'appliquent lorsque vous faites des achats ou que vous retirez de l'argent à un guichet automatique avec votre carte. Pour en savoir plus, consultez la page *Limite de retrait, retenue de fonds et plus* au [desjardins.com](https://www.desjardins.com).

### 4.1 Limites modifiables

Vous pouvez nous demander d'augmenter ou de diminuer certaines limites qui vous sont attribuées par défaut, comme :

- le montant maximum quotidien pour les achats par paiement direct (avec carte et NIP);
- le montant maximum quotidien pour un retrait au guichet.

Si vous souhaitez augmenter une limite, nous évaluerons votre demande selon votre profil et votre dossier.

Pour connaître le montant de vos limites quotidiennes de paiement et de retrait, consultez votre dossier.



Vous pouvez également télécharger l'application Services mobiles Desjardins sur votre appareil mobile intelligent pour bénéficier de services supplémentaires.



**Vous prévoyez faire un gros retrait ou achat ?**

Vous pouvez augmenter temporairement ces limites vous-même si votre profil le permet. Rendez-vous sur AccèsD!

## 4.2 Limites non modifiables

Certaines limites sont communes à toutes les personnes détenant une Carte débit Desjardins. Vous ne pouvez ni modifier ces limites ni demander à votre caisse de le faire.

Par exemple :

- Montant maximum d'un paiement sans contact avec Débit *Interac*<sup>MD</sup>
- Montant maximum pour le paiement d'achats en ligne

# 5 Vos obligations

## 5.1 Protéger votre carte et votre NIP

C'est votre principale obligation pour assurer la sécurité de vos comptes et de votre identité. Pensez également à protéger les appareils mobiles liés à votre carte !



### **Vous ne pouvez ni prêter, ni donner, ni vendre votre carte**

Vous devez conserver votre carte précieusement, comme une pièce d'identité.

- **Ne prêtez votre carte à personne, en aucun cas.** Pas même aux personnes en qui vous avez le plus confiance.
- **Vous ne pouvez pas non plus la donner**, la céder, ni la vendre à quiconque.



### **Vous devez protéger la confidentialité de votre NIP**

Prenez toutes les précautions nécessaires à cet effet.

- **Choisissez un NIP difficile à deviner.** Par exemple, ne choisissez pas votre date de naissance, votre numéro de porte ou encore une combinaison trop simple comme 12345.
- **Gardez votre NIP secret.** Vous devez être la seule personne à le connaître. Ne le communiquez à personne et ne l'écrivez nulle part.
- **Modifiez votre NIP si vous soupçonnez que quelqu'un le connaît.** Si vous n'êtes pas en mesure de faire cette modification vous-même, avisez-nous dès que possible.



### **Conséquences si vous ne protégez pas votre carte et votre NIP**

Si vous ne prenez pas ces précautions et que des transactions sont faites par une autre personne que vous, nous pourrions considérer que vous avez autorisé ces transactions. Nous ne vous rembourserons pas le montant de ces transactions, et vous perdez le droit de nous en demander le remboursement.

## 5.2 Nous avertir immédiatement en cas de problème (perte, vol, fraude)

Vous devez nous avertir immédiatement si vous croyez que votre carte a été utilisée à votre insu ou qu'elle risque de l'être.

### **Si vous ne reconnaissez pas une opération dans un compte**

Avertissez-nous dès que vous voyez une opération que vous ne reconnaissez pas sur votre relevé de compte. Nous pourrions alors faire enquête pour déterminer la provenance et la nature de l'opération.

Si vous avez pris toutes les précautions nécessaires pour protéger votre carte, votre NIP et vos appareils mobiles, rassurez-vous : vous ne serez pas responsable des transactions que vous n'avez pas autorisées.

### **Si quelqu'un risque d'utiliser votre carte ou d'accéder à vos comptes**

Avertissez-nous également si vous pensez qu'une personne pourrait faire des opérations dans un compte sans votre autorisation.

Par exemple :

- Si votre carte est perdue ou volée
- Si l'appareil mobile lié à votre carte est perdu ou volé
- Si quelqu'un connaît vos identifiants

Nous pourrions alors éviter que des transactions non autorisées soient portées à vos comptes.

## 5.3 Payer les frais liés à toute nouvelle carte

Si vous demandez une carte additionnelle pour en avoir plus d'une en votre possession, vous allez devoir payer des frais. N'oubliez pas que ces cartes additionnelles ne doivent en aucun cas être prêtées ou partagées !

Si vous avez un procureur ou un représentant personnel ou légal et que cette personne demande une carte additionnelle pour en avoir plus d'une en sa possession, vous devrez payer des frais pour cette carte aussi.

Vous nous autorisez par ailleurs à prélever dans votre compte le montant des frais liés à toute nouvelle carte.

## 5.4 Respecter votre entente avec nous

En plus de respecter le présent contrat, vous devez en tout temps respecter l'ensemble des règles qui régissent les autres produits et services que vous détenez chez Desjardins.

Notamment :

- Votre contrat d'ouverture de compte
- Les conditions d'utilisation d'AccèsD et des Services mobiles Desjardins, si vous les utilisez



### **Vous avez égaré votre carte, mais avez espoir de la retrouver rapidement ?**

Rendez-vous sur AccèsD ou appelez-nous pour que nous suspendions votre carte jusqu'à ce que vous la retrouviez.

**i** Si vous ne respectez pas votre entente avec nous, nous pourrions :

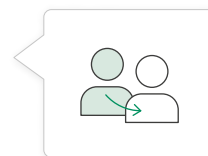
- limiter ou annuler les services liés à votre carte (voir section 6.2 Limiter ou annuler les services liés à votre carte);
- imposer des conditions supplémentaires;
- vous retirer votre carte.

Notez que les conditions de ce contrat s'appliquent à toutes les cartes que vous pourriez recevoir en remplacement de celle que vous avez, par exemple si vous la perdez ou que vous la renouvelez.

### 5.5 Vous êtes procureur ou représentant personnel ou légal autorisé à accéder au compte d'une autre personne?

En tant que procureur ou représentant personnel ou légal, vous devez respecter toutes les obligations liées à votre carte, même si vous n'êtes pas propriétaire du compte auquel votre carte donne accès.

Vous devez agir dans l'intérêt du propriétaire du compte en tout temps, avec prudence et honnêteté.



## 6 Nos droits

### 6.1 Vérifier et corriger le montant des dépôts aux guichets Desjardins

Nous pouvons vérifier l'exactitude du montant des dépôts que vous faites aux guichets automatiques, et les corriger si nous remarquons une erreur.

### 6.2 Limiter ou annuler les services liés à votre carte

Nous restons propriétaires de votre carte, même si elle se trouve entre vos mains ou qu'elle est enregistrée dans votre appareil mobile.

Si nous avons des raisons de croire que l'utilisation de votre carte représente un risque pour vous ou pour nous, nous pouvons limiter vos produits et services de façon temporaire ou permanente.

Par exemple, nous pouvons :

- refuser un paiement sans contact ou désactiver cette fonction;
- modifier vos limites de retrait;
- limiter votre utilisation des Services mobiles Desjardins;
- limiter les opérations que vous pouvez faire en libre-service sur AccèsD.

De plus, si une situation problématique se répète ou se prolonge, nous pouvons à tout moment :

- suspendre ou annuler votre carte;
- suspendre ce contrat ou y mettre fin.

Tous les produits et services auxquels votre carte vous donne accès seraient alors suspendus ou annulés. Si nous devons un jour en arriver là, sachez que nous ne serions pas responsables des pertes que vous pourriez subir.

### 6.3 Modifier les conditions de ce contrat

Votre réalité évolue, et la nôtre aussi! Nous pouvons par conséquent modifier l'ensemble des conditions de ce contrat en fonction de nos besoins, de ceux de nos membres ou de l'évolution de nos pratiques.

Nous vous informerons de toute modification apportée au contrat. Par exemple, en vous envoyant un avis par courriel, via votre boîte de messagerie sécurisée ou encore par la poste. Les conditions mises à jour sont également disponibles sur la page [Conditions d'utilisation de la Carte d'accès Desjardins](#) au desjardins.com pour que vous puissiez les consulter en tout temps.

Vous acceptez ces modifications dès que vous utilisez votre carte par la suite, par exemple pour retirer de l'argent à un guichet ou payer un achat.

## 7 Limites de notre responsabilité (situations hors de notre contrôle)

Nous avons à cœur de bien vous servir et de répondre à vos besoins, même en cas d'imprévu. Les situations énumérées ci-dessous sont toutefois hors de notre contrôle, et vous acceptez de ne pas nous tenir responsables des pertes financières ou de tout autre dommage (notamment les dommages indirects, consécutifs ou punitifs) qui pourraient en découler.

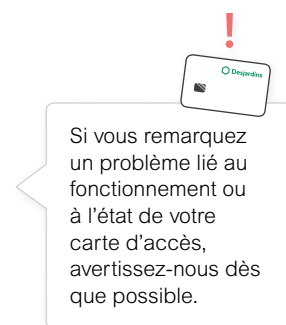
### 7.1 Problème lié au fonctionnement ou à la disponibilité de nos systèmes

Nous nous efforçons de mettre à la disposition de nos membres et clients des plateformes et des systèmes fiables et performants. Nous ne pouvons toutefois pas garantir que nos services seront disponibles, accessibles et fonctionnels en tout temps, sans interruption.

**Vous avez complété une opération ?** Vous n'êtes pas responsable des pertes financières qui pourraient survenir par la suite en raison d'un défaut technique dans nos systèmes.

**Vous ne parvenez pas à effectuer une opération en raison d'un problème touchant le fonctionnement ou la disponibilité de nos services ?** Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison de ce problème. Par exemple :

- Si un appareil est défectueux ou ne fonctionne pas (ex. : guichet automatique)
- Si un service est interrompu pour des raisons hors de notre contrôle, comme une panne de notre équipement ou un conflit de travail
- Si votre carte de débit est défectueuse



Si vous remarquez un problème lié au fonctionnement ou à l'état de votre carte d'accès, avertissez-nous dès que possible.

## 7.2 Problème lié au fonctionnement et à l'utilisation de vos appareils

Vous devez vous assurer d'utiliser des appareils opérationnels et fiables et de les utiliser conformément à l'usage auquel ils sont destinés. Assurez-vous également que votre accès aux réseaux Internet et mobile est fiable et sécurisé.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison d'un défaut lié à un appareil que vous utilisez ou à votre accès aux réseaux Internet ou mobile.

Nous ne pouvons pas garantir la sécurité et la confidentialité de vos opérations dans les cas suivants :

- Si vous faites un mauvais usage des appareils que vous utilisez
- Si vous utilisez des appareils défectueux
- Si vous utilisez des appareils non sécurisés, comme un ordinateur public

## 7.3 Erreur lors de la saisie ou de la transmission de données

Nous savons bien que l'erreur est humaine! **Malheureusement, nous ne pouvons ni prévenir ni corriger les erreurs sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle.**

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir dans les cas suivants :

- **Si vous commettez une erreur.** Vous devez vous assurer que toutes les données que vous entrez à un guichet, à un terminal ou en ligne lorsque vous faites une opération sont complètes, exactes et à jour.
- **Si un commerçant avec lequel vous faites affaire commet une erreur.** Les commerçants sont responsables de s'assurer que les données qu'ils recueillent, utilisent, saisissent et transmettent sont complètes, exactes et à jour.

## 7.4 Délais de traitement des opérations

Bien que certaines opérations sont presque instantanées, d'autres peuvent prendre quelques jours avant d'être traitées.

Pour éviter les mauvaises surprises comme un retard de paiement, des intérêts ou un découvert, vous devez tenir compte des délais de traitement, qui peuvent varier pour différentes raisons. Pensez-y en particulier lorsque vous avez des dates précises à respecter et si vous faites d'importants retraits alors qu'une opération est encore en attente.

Nous ne sommes pas responsables des pertes financières ou de tout autre dommage que vous pourriez subir en raison des délais de traitement des opérations.

## 7.5 Insatisfaction concernant un bien ou un service payé avec votre carte

Gardez en tête que ce sont les commerçants proposant les biens et les services qui sont responsables de leur qualité et de vous les fournir conformément à vos attentes.

Si un bien ou un service payé avec votre carte ne répond pas à vos attentes, vous devez en informer le commerçant qui vous l'a fourni et faire une réclamation auprès de celui-ci.

## 7.6 Refus de votre carte dans certains commerces

Les commerçants définissent eux-mêmes les modes de paiement qu'ils acceptent. Nous ne sommes ainsi pas responsables en cas de refus d'un mode de paiement par un commerçant.

# 8 Vos renseignements personnels

Pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Si vous souhaitez en savoir plus, nous vous invitons à lire notre [Politique de confidentialité](#) au [www.desjardins.com/confidentialite](http://www.desjardins.com/confidentialite).

# 9 En cas d'insatisfaction

Si vous nous communiquez un problème lié à l'utilisation de votre carte ou de votre NIP et que notre décision ou notre explication ne répondent pas à vos attentes, n'hésitez pas à nous en faire part.

Nous vous informerons alors de la procédure de règlement des différends dont vous pouvez vous prévaloir.

Pour en savoir plus, communiquez directement avec la caisse ou la filiale concernée, ou composez le 1 800-CAISSES.

# 10 Pour annuler votre carte

Vous pouvez annuler votre carte et mettre fin à ce contrat à tout moment. Pour ce faire, il vous suffit de communiquer avec votre caisse ou avec notre service à la clientèle.

Notez que le fait d'annuler votre carte pourrait vous empêcher de vous connecter à AccèsD, mais que les autres produits, services et ententes que vous avez avec nous resteront en vigueur. Vous devrez continuer de respecter ces ententes, comme les règles qui régissent vos différents comptes, et ce, en tout temps.

Vous pourrez aussi toujours accéder à vos comptes et faire vos opérations en vous présentant en caisse.

## Des questions ? Des renseignements à nous transmettre ?

Vous pouvez nous joindre sans frais des façons suivantes :

- par téléphone, au 1 800-CAISSES;
- par courriel sécurisé, dans votre messagerie AccèsD;
- à l'aide du formulaire de contact, au [desjardins.com](http://desjardins.com);
- en vous présentant en caisse.

Pour accéder à d'autres options, rendez-vous sur la page *Nous joindre* au [desjardins.com](http://desjardins.com).

