

1. Définitions

Dans les présentes conditions d'utilisation des services AccèsD, les termes et expressions qui suivent signifient :

- **Carte** : carte de crédit émise par la Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Carte d'accès virtuelle** : correspond à un numéro permettant au détenteur de s'identifier et d'avoir accès aux services AccèsD Internet.
- **Code d'utilisateur** : code fourni au détenteur pour s'identifier afin d'accéder aux services AccèsD Internet et correspondant au numéro de sa carte d'accès virtuelle.
- **Desjardins** : la Fédération des caisses Desjardins du Québec et une ou plusieurs de ses filiales, selon le cas.
- **Détenteur (codétenteur)** : personne qui a obtenu une carte et un code d'utilisateur.
- **Fédération** : Fédération des caisses Desjardins du Québec, émettrice de la carte de crédit.
- **Filiale** : personne morale contrôlée par la Fédération des caisses Desjardins du Québec 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 la Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Institution financière canadienne** : toute institution financière canadienne autre qu'une caisse ou une filiale telle que définie aux présentes.
- **Mot de passe** : mot de passe personnel et confidentiel du détenteur.
- **Numéro de confirmation** : numéro attribué par le service AccèsD Internet qui confirme une opération effectuée par le détenteur.
- **Opération** : toute opération effectuée à l'aide du code d'utilisateur et du mot de passe du détenteur dans AccèsD.
- **Questions de sécurité** : questions choisies par l'utilisateur au nombre de trois et dont les réponses sont propres à l'utilisateur et connues de lui seul. L'une ou l'autre de ces questions peut être posée à l'utilisateur lors d'une ouverture de session du service AccèsD Internet.
- **Service AccèsD Internet** : service offert par l'intermédiaire d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent, et permettant au détenteur d'effectuer des opérations telles que décrites aux présentes conditions d'utilisation.
- **Utilisateur** : détenteur qui utilise le service AccèsD.

2. Adhésion aux conditions d'utilisation

- 2.1 L'utilisateur reconnaît avoir en sa possession un code d'utilisateur et un mot de passe liés à sa carte. Si l'utilisateur possède plusieurs cartes de crédit pour particuliers émises par Desjardins, il reconnaît qu'un seul code d'utilisateur et un seul mot de passe lui donnent accès à tous ses comptes dans le service AccèsD Internet.
- 2.2 Il reconnaît également que l'utilisation de sa carte, de même que les opérations effectuées à l'aide de celle-ci sont assujetties à des conditions et règles particulières édictées de temps à autre par Desjardins, qu'il accepte et s'engage à respecter, notamment celles décrites ci-après.

3. Opérations

- 3.1 L'utilisateur 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.
- 3.2 L'utilisateur reconnaît que l'utilisation conjointe de son code d'utilisateur et de son mot de passe, équivaut à sa signature authentique afin de lui permettre d'effectuer des opérations dans le service AccèsD Internet (ex. : accès à des informations, changement d'adresse, augmentation de la limite de crédit).

- 3.3 Par l'entremise de chacun des appareils accessibles, l'utilisateur est informé i) des opérations qu'il peut effectuer, lesquelles peuvent varier en fonction des appareils utilisés; ii) des comptes dans lesquels il peut effectuer des opérations; iii) des instructions lui permettant d'effectuer une opération.

4. Paiement de compte

- 4.1 Seuls les comptes en devise canadienne, d'une institution financière canadienne au nom du détenteur et nécessitant une seule signature, peuvent être ajoutés au dossier du détenteur.
- 4.2 Lorsque l'utilisateur utilise la fonction Paiement de compte, il comprend et accepte que son compte est immédiatement débité du montant correspondant au paiement. Toutefois, l'utilisateur est avisé qu'il peut y avoir un délai d'un jour ouvrable avant que le paiement soit appliqué au compte de carte de crédit. Les jours ouvrables excluent les journées fériées suivantes :
 - le 1^{er} janvier (jour de l'An)
 - le Vendredi saint
 - le lundi de Pâques
 - le lundi qui précède le 25 mai
 - le 24 juin
 - le 1^{er} juillet (fête du Canada)
 - le 1^{er} lundi de septembre (fête du Travail)
 - le 2^e lundi d'octobre (Action de grâces)
 - le 25 décembre (jour de Noël).
- 4.3 Un paiement de compte en provenance d'une institution financière peut être sujet à un gel de fonds sur le compte de carte de crédit variant entre 0 et 8 jours ouvrables.
- 4.4 Les renseignements paraissant sur un relevé de compte, fourni par l'utilisateur à la Fédération, demeurent strictement confidentiels. Ils ne sont utilisés qu'aux seules et uniques fins d'ajouter un compte d'une institution financière canadienne pour permettre les paiements en provenance d'une institution financière.
- 4.5 L'utilisateur comprend et accepte que les institutions financières canadiennes puissent imposer des limites applicables aux paiements de comptes en provenance d'une institution financière.

5. Confidentialité du mot de passe

- 5.1 La Fédération indique à l'utilisateur un premier mot de passe pour utilisation avec le code d'utilisateur qui lui a été assigné. Ce mot de passe doit être modifié par l'utilisateur lors de sa première utilisation. L'utilisateur s'engage alors à ne pas choisir un mot de passe qui peut être découvert facilement (ex. : date de naissance, adresse, code postal), auquel cas il sera réputé avoir contribué à l'utilisation non autorisée du code d'utilisateur correspondant, le cas échéant.
- 5.2 L'utilisateur s'engage à ne pas divulguer son mot de passe à quiconque de quelque façon que ce soit, ni à l'inscrire sur un document facilement consultable ou facilement accessible, auquel cas 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.
- 5.3 Dans l'éventualité où l'utilisateur constate la perte du caractère confidentiel de son mot de passe ou dès qu'il soupçonnera un tiers de connaître son mot 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.

6. Confidentialité des questions de sécurité

- 6.1 Pour configurer ses nouveaux paramètres de sécurité et ouvrir une session du service AccèsD Internet, l'utilisateur doit choisir 3 questions personnelles de sécurité et y répondre. Aux fins des présentes, les questions personnelles de sécurité et les réponses sont collectivement appelées « éléments d'authentification ».

- 6.2 L'utilisateur 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, 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.
- 6.3 Dans l'éventualité où l'utilisateur 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.

7. Preuve des opérations

- 7.1 L'utilisateur reconnaît que le numéro de confirmation émis par le service AccèsD Internet constitue la preuve que l'opération qu'il a effectuée a été enregistrée correctement.
- 7.2 Desjardins, bien qu'il puisse tout de même le faire, n'est pas tenu de fournir d'autre preuve d'opération, à moins que l'utilisateur le requière pour éviter ou régler un différend. Dans ce cas, il doit fournir à Desjardins le numéro de confirmation de l'opération. L'utilisateur 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.

8. Exactitude des opérations

- 8.1 L'utilisateur accepte que l'exactitude des opérations effectuées au moyen du service AccèsD Internet soit assujettie à des vérifications et il autorise Desjardins à procéder à toute rectification dans le compte accessible par le biais du service AccèsD Internet, en cas d'inexactitude ou d'erreur, dans les 10 jours ouvrables suivant de telles opérations.

9. Confidentialité

- 9.1 Desjardins ne peut assurer le caractère confidentiel des opérations de l'utilisateur si un appareil non sécuritaire est utilisé pour effectuer une opération, ou si l'utilisateur n'a pas respecté les dispositions relatives à la confidentialité du mot de passe décrites à l'article 5.2 des présentes et paraissant sous l'énoncé de sécurité du présent site.

10. Responsabilités

- 10.1 L'utilisateur reconnaît que Desjardins ne pourra être tenu responsable des dommages, y compris des pertes monétaires, découlant de la non-disponibilité du service AccèsD Internet, incluant l'impossibilité d'afficher les éléments d'authentification, de mauvaise utilisation ou de toute autre interruption du fonctionnement du service AccèsD Internet causée par des actes indépendants de la volonté de Desjardins, y compris les conflits de travail et les bris d'équipement. Toutefois, l'utilisateur n'est pas responsable des pertes monétaires attribuables à des défauts techniques du système informatique de Desjardins.

- 10.2 Lorsque l'utilisateur est obligé, sous la menace, de communiquer ses mots de passe ou codes d'utilisateur à un tiers, il n'assume aucune responsabilité découlant d'une opération, 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.
- 10.3 L'utilisateur s'engage à informer Desjardins de tout changement de coordonnées qui pourrait affecter des opérations effectuées au moyen du service AccèsD Internet (ex.: adresse, numéro de téléphone). L'utilisateur reconnaît que Desjardins ne pourra être tenu responsable 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.

11. Modifications des présentes conditions

- 11.1 L'utilisateur reconnaît que la Fédération peut, sans préavis et unilatéralement, modifier les présentes conditions.
- 11.2 Une opération effectuée par l'utilisateur par l'entremise du service AccèsD Internet après les modifications ou après réception des conditions d'utilisation du service AccèsD Internet équivaut à l'acceptation de ces modifications et conditions d'utilisation.

12. Annulation d'un code d'utilisateur

- 12.1 L'utilisateur peut à tout moment se retirer du service AccèsD Internet et mettre fin aux présentes en communiquant avec la Fédération selon les indications données à l'article 13.
- 12.2 Desjardins peut également en tout temps retirer le service à l'utilisateur et mettre fin aux présentes, temporairement ou définitivement; dans ce cas, il n'assumera aucune responsabilité à l'égard des pertes qui pourraient en découler.

13. Avis

- 13.1 Tout avis devant être transmis à la Fédération en vertu des présentes peut l'être en composant le 1 877 226-0226.

1. Definitions

The terms and expressions below have the following meanings throughout the AccèsD Services Terms and Conditions:

- **AccèsD Internet service:** Service available through a computer or smart phone that allows the user to conduct transactions as described herein.
- **Canadian financial institution:** Any Canadian financial institution other than a caisse or subsidiary as defined herein.
- **Card:** Credit card issued by the Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Cardholder (secondary cardholder):** A person who has obtained a card and user code.
- **Confirmation number:** A number assigned by the AccèsD Internet service to confirm a transaction carried out by the user.
- **Desjardins:** Fédération des caisses Desjardins du Québec and one or more of its subsidiaries, if applicable.
- **Federation:** Fédération des caisses Desjardins du Québec, the credit card issuer.
- **Online Access Card:** A number that the cardholder can use for identification purposes and to access the AccèsD Internet service.
- **Password:** The user's personal and confidential password.
- **Security questions:** Three questions chosen by the user, the answers to which are the user's own and are known only to him. One of these questions may be asked when the user opens an AccèsD Internet service session.
- **Subsidiary:** Legal entity controlled by the Fédération des caisses Desjardins du Québec because the latter directly or indirectly holds over 50% of voting rights with respect to the legal entity's voting shares or can elect the majority of its administrators, and, for the purpose of brevity, subsidiary also designates the Fédération des caisses Desjardins du Québec.
- **Transaction:** Any transaction carried out via AccèsD using the user's access code and password.
- **User:** Cardholder using the AccèsD Internet service.
- **User code:** A code provided to the user for identification purposes when accessing the AccèsD Internet service. Refers to the user's Online Access Card number.

2. Respecting the Terms and Conditions

- 2.1 The user acknowledges having in his possession a user code and password linked to his card. If the user has more than one personal credit card issued by Desjardins, he acknowledges that one user code and one password give him access to all his accounts via the AccèsD Internet service.
- 2.2 The user also acknowledges that the use of his card, as well as the transactions carried out with it are subject to terms and conditions enacted by Desjardins from time to time and agrees to respect, among others, the terms and conditions set forth hereafter.

3. Transactions

- 3.1 The user acknowledges that his security questions are security features required for authentication, that is, to verify his identity and that of the AccèsD Internet service.
- 3.2 The user acknowledges that the use of his card together with his password is equivalent to his authentic signature allowing him to carry out transactions through the AccèsD Internet service (e.g., access to information, change of address, credit limit increase).
- 3.3 Through the AccèsD Internet service, Desjardins will indicate the following to the user: i) the types of transactions that may be carried out, which can vary depending on the system used; ii) the accounts that may be used to carry out these transactions; iii) the instructions allowing completion of a transaction.

4. Pay your account balance

- 4.1 Only Canadian currency accounts held at a Canadian financial institution in the name of the user and requiring only one signature may be added to the user's file.
- 4.2 When the user uses the pay your account balance feature, he understands and accepts that the corresponding amount is immediately debited from his account. However, the user is advised that there may be a delay of one business day before the payment is applied to the credit card account. Business days exclude the following statutory holidays:
 - January 1 (New Year's Day)
 - Good Friday
 - Easter Monday
 - The Monday before May 25
 - June 24
 - July 1 (Canada Day)
 - First Monday in September (Labour Day)
 - Second Monday in October (Thanksgiving)
 - December 25 (Christmas Day)
- 4.3 Funds may be held on the credit card account for one to eight days upon an account payment from a financial institution.
- 4.4 Information provided by the user to the Federation appearing on account statements remains strictly confidential. It will only be used to add an account from a Canadian financial institution so that payments may be made from a financial institution.
- 4.5 The user understands and accepts that Canadian financial institutions may impose applicable limits on account payments from financial institutions.

5. Password Confidentiality

- 5.1 The Federation will provide the user with a temporary password to be used in conjunction with the user code assigned to him. This password must be modified by the user during his initial use of the service. The user agrees not to choose a password that can easily be guessed (e.g., birth date, address, postal code), in which case he would be considered to have contributed to the unauthorized use of the user code.
- 5.2 The user agrees not to disclose his password to anyone, in any way and not to write it on the card itself or on any document that is easily accessible, in which case he will assume the full responsibility of doing so, including transactions carried out in contravention of this agreement or fraud perpetrated using this password.
- 5.3 In the event that the user realizes the confidentiality of his password has been lost or compromised or as soon as a third party is suspected of knowing the password, the user agrees to change it immediately. Failure to do so will render him responsible for any damages related to transactions carried out using this password.

6. Confidentiality of Security Questions

- 6.1 To configure his new security parameters and open a session of the AccèsD Internet service, the user must choose 3 personal questions and answer them. For the purposes of this document, the personalized security questions and answers shall collectively be known as "authentication elements."
- 6.2 The user agrees not disclose his authentication elements in any way, nor to write them on any document that is easily accessible, in which case he will assume the full responsibility of doing so, including transactions carried out in contravention of this agreement or fraud perpetrated using these elements, up to his daily limits.

- 6.3 In the event that the user realizes the confidentiality of one of his authentication elements has been compromised or as soon as a third party is suspected of knowing one of them, the user agrees to change it immediately. Failure to do so will render him responsible for any damages related to transactions carried out using the AccèsD Internet service once a session has been opened using this authentication element.

7. Transaction Confirmation

- 7.1 The user recognizes that the confirmation number issued by the AccèsD Internet service constitutes the proof that the transaction has been correctly recorded.
- 7.2 Desjardins, although it may do so, is not legally required to provide any other proof of transaction unless needed by the user to avoid or settle a dispute. If this is the case, the user must provide Desjardins with the transaction confirmation number. The user accepts that the magnetic stripe or equivalent information medium on which data relating to the transaction is recorded constitutes sufficient written proof of a transaction in any legal proceedings.

8. Transaction Accuracy

- 8.1 The user accepts that the accuracy of transactions carried out through the AccèsD Internet service is subject to verifications and authorizes Desjardins to make the necessary adjustments in the account accessible through the AccèsD Internet service in the event of inaccuracy or a mistake, within 10 business days of such transactions.

9. Confidentiality

- 9.1 Desjardins cannot assure the confidential nature of transactions carried out by the user on a non-secure system or if the user has not complied with the provisions relating to password confidentiality described in section 5.2 of this document and the security measures spelled out in the site's security policy.

10. Liability

- 10.1 The user recognizes that Desjardins cannot be held responsible for damages, including monetary losses, arising from the unavailability of the AccèsD Internet service, including the inability to display the authentication elements, misuse or any other AccèsD Internet service interruption caused by actions outside of Desjardins's control, including labour disputes and equipment failure. However, the user shall not be held responsible for monetary losses resulting from technical malfunctions within Desjardins's information technology system.

- 10.2 The user will not be held responsible for transactions carried out after he was threatened and obligated to divulge his password or user code, providing a complaint is filed with law enforcement, the Federation is immediately notified and full cooperation is given with any ensuing investigation.

- 10.3 The user agrees to notify Desjardins of any changes to his personal information that could affect the transactions carried out using the AccèsD Internet service (e.g., address, telephone number). The user recognizes that Desjardins cannot be held responsible for damages ensuing from his failure to provide updated information, such as interest charges or fees sent to the cardholder by a product or service provider.

11. Changes to the Terms and Conditions

- 11.1 The user recognizes that the Federation can modify these terms and conditions unilaterally and without advance notice.
- 11.2 By carrying out a transaction through the AccèsD Internet service after such a modification or after receiving the AccèsD Internet service Terms and Conditions, the user agrees to the changes and terms and conditions

12. User Code Cancellation

- 12.1 The user may withdraw from the AccèsD Internet service and terminate this agreement at any time by contacting the Federation according to the instructions in section 13.
- 12.2 Desjardins may also withdraw the service from the user and terminate this agreement at any time, temporarily or permanently, in which case it will not be held responsible for any losses resulting from this action.

13. Notices

- 13.1 Any notice needing to be sent to the Federation in accordance with this agreement can be communicated over the telephone by calling 1-877-226-0226.