

Modalités de la carte Visa* rechargeable de Poste Canada

(Convention de titulaire de carte)

Dernière mise à jour : June 17, 2018

Cette Carte Visa rechargeable est émise par la Banque d'investissement communautaire Vancity^{MC}. Nous vous recommandons vivement de lire la présente Convention, car les Cartes sont assujetties aux modalités qui y sont énoncées.

1. Introduction

Les modalités énoncées dans la présente Convention régissent la Carte et constituent notre entente avec vous au sujet de votre Carte. Pour consulter un exemplaire à jour de la présente Convention et des renseignements supplémentaires sur votre Carte, veuillez visiter le Site Web (indiqué à l'arrière de votre Carte). En demandant une Carte, en signant l'arrière d'une Carte ou en utilisant une Carte, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente Convention. Pour connaître la définition des termes utilisés dans la présente Convention et qui commencent par une lettre majuscule, consultez l'article 3.3.

2. Renseignements importants

2.1 Renseignements sur la Carte, les Soldes et les Opérations

Si vous avez des questions concernant la présente Convention ou le Solde de votre Carte, composez le Numéro des services aux titulaires de carte ou allez en ligne sur le Site Web. Aucun relevé imprimé n'est fourni.

2.2 Restrictions sur la Carte

Vous ne pouvez utiliser la Carte que pour payer des biens et des services auprès de marchands qui acceptent Visa. Les Cartes à puce et les Cartes personnalisées peuvent être utilisées pour retirer des fonds auprès de guichets automatiques autorisés et pour obtenir des avances en argent auprès d'institutions financières qui émettent la carte Visa, sous réserve de leur processus d'approbation. Certains marchands peuvent ne pas accepter la Carte pour des opérations en ligne ou au téléphone. On ne peut utiliser la Carte pour rédiger des chèques sur les fonds disponibles dans le Solde. Seules les Cartes à puce peuvent être utilisées pour des opérations avec un « retrait en liquide » (des opérations dont le montant est supérieur au prix des biens ou des services achetés). Le montant d'un retrait en liquide effectué lors d'une opération doit être inférieur à celui des biens ou des services achetés. La Carte n'est pas transférable et n'est pas remboursable.

2.3 Aucune assurance par la SADC

Les fonds sur la Carte ne sont pas admissibles à l'assurance-dépôts fournie par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

2.4 Aucune expiration

Les fonds sur la Carte n'expirent pas. Toutefois, la Carte ne peut être utilisée après la Date d'expiration (« Valable jusqu'au »).

2.5 Cartes perdues ou volées

Vous serez responsable de la totalité des pertes, des dommages-intérêts et des frais de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- a. votre Carte est perdue ou volée (sauf pour les frais imputés à votre Carte par des marchands que nous considérons comme non autorisés);
- b. votre Carte est utilisée à mauvais escient avec votre consentement;
- c. vous avez été négligent (notamment en ne surveillant pas votre Carte de sorte que des opérations non autorisées ont été effectuées);
- d. vous avez commis un acte frauduleux.

Si votre Carte est perdue ou volée, ou si quelqu'un d'autre peut connaître le numéro de votre Carte, vous devez nous en aviser immédiatement en composant le Numéro des services aux titulaires de carte à l'arrière de la Carte et nous fournir votre nom, le numéro de la Carte, la date « Valable jusqu'au », la valeur initiale et l'historique des opérations. À cette fin, gardez toujours en lieu sûr le numéro de votre Carte, la date « Valable jusqu'au » et une liste des opérations effectuées avec votre Carte. Toutes les opérations effectuées avant cet avis sont réputées avoir été autorisées par vous.

2.6 Paiements fractionnés

Si un marchand le permet, vous pouvez utiliser votre Carte pour combiner des modes de paiement souvent appelés « paiements fractionnés » (p. ex., faire un achat de 20 \$ et payer 10 \$ en argent comptant et 10 \$ avec la Carte)). Si vous souhaitez faire un paiement fractionné et que le marchand le permet, vous pouvez : (i) dire au marchand d'utiliser le Solde de la Carte; ou (ii) si vous connaissez le Solde de votre Carte, dire au marchand de ne déduire de la Carte qu'un montant exact, qui doit être équivalent ou inférieur au Solde de la Carte. Vous devez ensuite veiller à payer la différence, à l'aide d'un autre mode de paiement.

2.7 Frais

Frais d'achat	15,00 \$
Frais de tenue de compte	3,00 \$ par mois (ou solde de la Carte, s'il est inférieur à 3,00 \$). Les frais sont déduits de votre carte au début de chaque mois.
Frais de rechargement	3,00 \$ (pour ajouter des fonds sur votre carte)
Frais de guichet automatique (Canada)	2,00 \$ par retrait effectué à un guichet automatique au Canada. Des frais supplémentaires peuvent être facturés par le fournisseur de services du guichet automatique.
Frais de guichet automatique (à l'extérieur du Canada)	2,00 \$ par retrait effectué à un guichet automatique à l'extérieur du Canada. Des frais supplémentaires peuvent être facturés par le fournisseur de services du guichet automatique.
Frais pour une avance de fonds au comptoir	2,00 \$ pour chaque utilisation de la Carte pour obtenir de l'argent liquide auprès d'une institution financière qui émet des cartes Visa.
Frais d'opérations en monnaie étrangère	<p>Conversion de monnaie étrangère</p> <p>Si vous utilisez votre Carte pour faire des opérations en monnaie étrangère, nous débitons des fonds de votre Carte en monnaie canadienne. Pour ce qui est des opérations en dollars américains, nous convertirons les fonds directement en dollars canadiens en utilisant le taux de change de Visa en vigueur à la date où nous traitons votre opération. Pour ce qui est des autres monnaies étrangères, l'opération est tout d'abord convertie en dollars américains puis en dollars canadiens, selon les taux de change en vigueur au moment où nous traitons votre opération.</p> <p>Frais de 2,50 % pour les opérations en monnaie étrangère</p> <p>Lors du traitement d'une opération, nous vous facturerons des frais administratifs supplémentaires de 2,50 % de la valeur de chaque opération effectuée en monnaie étrangère, en plus du taux de change.</p> <p>Tout remboursement (crédit) apporté à votre Carte en dollars américains sera également converti en dollars canadiens de la même façon, c'est-à-dire en utilisant le taux de change de Visa en vigueur à la date du traitement du remboursement, et en vous facturant des frais administratifs supplémentaires de 2,50 %. Pour ce qui est des autres monnaies étrangères, le remboursement est tout d'abord converti en dollars américains puis en dollars canadiens, selon les taux de change de Visa en vigueur au moment où nous traitons votre opération.</p>

Les frais ne sont pas remboursables. Les frais seront déduits du Solde de votre Carte, exception faite des Frais d'achat, qui sont versés au moment de l'achat.

3. Renseignements sur la Carte

3.1 La Carte émise avec la présente Convention :

- a. n'est valide que lorsque vous la signez.
- b. n'est pas une carte de crédit.
- c. ne peut être transférée à une autre personne.

3.2 Aucun intérêt ne vous est versé sur le Solde de la carte.

3.3 Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliqueront aux termes utilisés dans le présent document.

- a. **Compte** Compte lié à votre Carte et dont nous effectuons la tenue. Vous pouvez accéder à votre Compte sur le site Web.
- b. **Activer** et **Activation** Activation de la Carte vous permettant de l'utiliser.
- c. **Agent** Société canadienne des postes.
- d. **Convention** La présente Convention de titulaire de Carte, telle que modifiée de temps à autre.
- e. **Guichet automatique** Guichet automatique bancaire.
- f. **Solde** Dossier dont nous assurons la tenue en compilant les opérations effectuées avec la Carte et les fonds restants disponibles sur la Carte. Nous effectuons la tenue du Solde de la Carte. Ce Solde peut être consulté sur le site Web.
- g. **Banque** Banque d'investissement communautaire Vancity.
- h. **Carte** Carte Visa rechargeable que nous vous avons émise et chargée en dollars canadiens, y compris toute carte de remplacement pouvant être émise de temps à autre conformément à la présente Convention. Les mentions du terme « Carte » comprennent les Renseignements de sécurité.
- i. **Services rattachés à la Carte** Services que nous fournissons avec la Carte.
- j. **Carte à puce** Carte dotée d'une puce électronique. Si votre carte comporte une puce dorée, il s'agit d'une carte à puce.
- k. **Numéro des services aux titulaires de carte** Numéro sans frais indiqué à l'arrière de votre carte ou sur le site Web.
- l. **CVV2** Numéro à trois chiffres imprimé après les quatre derniers chiffres du numéro de compte de la Carte sur la bande de signature à l'arrière de la Carte.
- m. **Date « Valide jusqu'au »** Date à laquelle la Carte de plastique expire. Il s'agit du dernier jour du mois et de l'année se trouvant à l'avant de la Carte.
- n. **Comprend, comprennent et y compris Réputés** êtres suivis des mots « sans limitation ».
- o. **RVI** Système de réponse vocale interactive, pouvant être joint en composant le Numéro des services aux titulaires de carte.
- p. **Renseignements personnels** Renseignements que nous recueillons à votre sujet lorsque nous vous fournissons des Services rattachés à la Carte, y compris les opérations que vous effectuez avec la Carte, les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet au moyen de formulaires de demande, de correspondance, de courriels, d'appels téléphoniques et d'Internet.
- q. **Carte personnalisée** Carte dotée d'une bande magnétique et qui n'est pas une Carte à puce. Elle est émise pour remplacer une Carte temporaire.
- r. **Renseignements de sécurité** Renseignements que vous donnez lorsque vous demandez la Carte ou lors de l'Activation, ou tout changement apporté à ces renseignements, y compris le numéro CVV2 à l'arrière de la Carte.
- s. **Carte temporaire** Carte que vous achetez à un comptoir de Poste Canada. Dotée d'une bande magnétique, elle ne constitue pas une Carte à puce.

- t. **Nous** et **notre** la Banque d'investissement communautaire Vancity.
- u. **Site Web** Site Internet indiqué à l'arrière de votre Carte. Sur le Site Web, vous pouvez consulter la version la plus à jour de la présente Convention et trouver d'autres renseignements utiles sur votre Carte.
- v. **Vous** et **votre** Acheteur de la Carte.

4. Propriété de la Carte

4.1 La Carte est notre propriété et nous pouvons vous demander de nous la retourner si nous croyons avoir une bonne raison (y compris les raisons décrites à l'article 21.2 ci-dessous) pour ce faire.

5. Émission des Cartes

5.1 La Carte peut être utilisée pour acheter des biens et services auprès de marchands qui acceptent Visa par voie électronique comme mode de paiement. Si votre Carte est une Carte à puce ou une Carte personnalisée, elle peut être utilisée pour retirer des fonds auprès de guichets automatiques qui arborent le logo du réseau Visa et pour obtenir des avances en argent auprès d'institutions financières qui émettent la carte Visa, sous réserve de leur processus d'approbation. Si votre Carte est une Carte à puce, vous pouvez l'utiliser pour des opérations avec « retrait en liquide ». Pour plus de précisions, voir l'article 11.1c.

5.2 L'utilisation de la Carte est limitée au Solde actuel de la carte, tel qu'indiqué sur le Site Web.

5.3 Vous ne pouvez pas être titulaire de plus de deux (2) cartes non expirées et activées en même temps

5.4 Pour obtenir une carte, vous devez être âgé de 16 ans ou plus.

5.5 Pour obtenir une carte, vous devez résider au Canada.

6. Activation

6.1 Cartes à puce et Cartes personnalisées Avant d'être utilisées, les Cartes à puce et les Cartes personnalisées doivent être Activées. Pour Activer votre Carte à puce ou votre Carte personnalisée, appelez le RVI.

6.2 Cartes temporaires Votre Carte temporaire est activée instantanément lors d'un achat.

7. Émission d'un NIP

7.1 Pour obtenir votre Numéro d'identification personnel (NIP), vous devrez appeler le RVI. Pour utiliser votre Carte à puce ou votre Carte personnalisée à des guichets automatiques, vous devez obtenir un NIP. Si votre carte est une Carte à puce, vous devez obtenir un NIP pour faire des opérations à un point de vente.

7.2 Votre NIP est émis spécifiquement pour votre Carte. Si votre carte est une Carte à puce, vous ne pouvez pas changer votre NIP.

7.3 Si vous avez une Carte personnalisée, vous pouvez choisir votre NIP. Si vous avez une Carte à puce, vous pouvez retrouver le NIP attribué à votre carte en composant le Numéro des services aux titulaires de carte ou en allant sur le Site Web, avant de faire un retrait à un guichet automatique ou de faire une opération à un point de vente. La documentation qui accompagnait votre Carte donne plus de précisions sur le processus d'obtention de votre NIP. Vous pouvez aussi consulter le Site Web.

8. Cartes temporaires

8.1 Si vous avez une Carte temporaire, elle ne doit être utilisée que jusqu'au moment où vous recevez et activez votre Carte personnalisée. Les Cartes temporaires ne peuvent être utilisées que pour acheter des biens et des services auprès de marchands qui acceptent Visa. Cela signifie que, jusqu'à ce que vous receviez et activiez votre Carte personnalisée, vous ne pourrez :

- a. recharger votre Carte temporaire;
- b. utiliser votre Carte temporaire pour faire des transferts entre cartes;
- c. utiliser votre Carte temporaire à des guichets automatiques;
- d. utiliser votre Carte temporaire pour faire des paiements préautorisés ou périodiques.

9. Ajouter des fonds sur votre Carte et faire des transferts entre cartes

9.1 Vous pouvez ajouter des fonds supplémentaires à une Carte à puce ou Carte personnalisée jusqu'à la date d'expiration. Les montants que vous pouvez ajouter à votre Carte sont assujettis à des limites en tout temps. Ces limites sont énoncées dans la présente Convention. Vous pouvez ajouter des fonds à votre Carte à l'aide des méthodes suivantes :

- a. En vous rendant à un comptoir de Poste Canada et en faisant un paiement sur votre carte, avec de l'argent comptant ou une carte bancaire. Lorsque vous utilisez cette méthode pour ajouter des fonds, ceux-ci sont disponibles immédiatement.
- b. En utilisant le système de paiement en ligne ou de paiement de comptes de votre institution financière et en sélectionnant l'option de carte Visa de Poste Canada. (Les institutions financières n'acceptent pas toutes cette méthode. Vérifiez auprès de votre banque pour vous assurer que vous pouvez utiliser cette option.) Lorsque vous utilisez cette méthode pour ajouter des fonds, ceux-ci sont disponibles dans un délai de deux à quatre jours ouvrables.

9.2 Les Cartes personnalisées et les Cartes à puce peuvent être utilisées pour transférer des fonds à d'autres cartes Visa prépayées rechargeables de Poste Canada au moyen de transferts entre cartes en ligne sur le Site Web.

10. Utilisation de la Carte

10.1 La Carte est à votre usage exclusif et expire à la date « Valide jusqu'au ». L'utilisation de la Carte est limitée au Solde de la carte, tel qu'indiqué sur le Site Web ou en appelant le RVI. La Carte ne peut être utilisée après son expiration.

10.2 Lorsque vous présentez votre Carte à puce, vous devez entrer votre NIP pour compléter votre opération. Si votre Carte n'est pas dotée d'une puce, le marchand établira un reçu de vente qu'il vous demandera de signer. Vous recevrez une copie du reçu de vente et vous devriez conserver chaque reçu jusqu'à ce que l'opération correspondante figure à votre Solde. Cela vous permettra de suivre l'évolution de vos dépenses et des opérations figurant à votre Compte.

10.3 Si votre Carte n'est pas dotée d'une puce, vous convenez que nous ne sommes pas responsables si un marchand omet de vérifier la signature figurant sur un reçu de vente établi pour une opération effectuée avec votre Carte et que nous pouvons autoriser et traiter une opération même si la signature figurant sur le reçu est différente de celle figurant sur votre Carte.

10.4 L'utilisation de votre Carte pour acheter des biens et des services auprès de marchands constitue un débit ou une utilisation simultanée des fonds disponibles sur votre Carte. Pour chaque opération, le montant de l'opération et les frais applicables seront débités immédiatement du Solde et le réduiront

10.5 Chaque opération doit être autorisée ou validée avant d'être effectuée. Vous reconnaissez que, lorsqu'une opération est autorisée, que vous ayez reçu ou non les biens ou les services au moment de l'autorisation, votre Solde diminuera en fonction du montant de cette autorisation.

10.6 Si vous commencez une opération avec un marchand et l'annulez par la suite, l'autorisation effectuée peut demeurer dans votre Compte pendant sept (7) jours. Le débit sera soustrait de votre Solde après sept jours.

10.7 Les marchands qui sont des hôtels, des restaurants, des commerçants de vente par correspondance, des croisiéristes, des taxis ou services de limousine, des commerçants d'articles ou de services de santé ou de beauté et des agences de location de voiture peuvent obtenir des préautorisations pour des opérations sur la Carte d'un montant supérieur au montant final de l'opération (ce qui aurait une incidence temporaire sur le Solde de votre Carte). Tout montant requis à titre de préautorisation de la part d'agences de location de voiture ou d'hôtels sera débité du Solde de votre Carte. Si le marchand ne nous soumet pas d'opération finale, il pourrait s'écouler jusqu'à 30 jours avant que la préautorisation soit retirée de votre Compte et que son montant soit crédité à votre Solde. Pour en savoir plus sur les limites et les tolérances en matière d'autorisations, veuillez consulter l'article 12.

10.8 Si un Solde négatif se produit après le débit de frais ou du montant d'une opération que vous avez commencée ou autorisée, vous acceptez de nous payer immédiatement le montant correspondant à ce Solde négatif. Si vous ne payez pas ce montant dans un délai de soixante (60) jours, votre carte pourrait être annulée.

10.9 Si vous avez un problème avec un achat effectué avec la Carte ou un différend avec un marchand, vous devez traiter directement avec le marchand en cause. Si vous avez droit à un remboursement pour une quelconque raison relativement à une opération effectuée avec la Carte, vous convenez d'accepter le remboursement aux termes de la politique du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué. Au gré du marchand, les remboursements peuvent prendre la forme d'un crédit appliqué à votre Carte, d'un remboursement au comptant ou d'un crédit en magasin.

10.10 Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une opération que vous effectuez avec la Carte.

10.11 Vous êtes responsable de toutes les opérations autorisées effectuées avec votre Carte et de toutes les pertes indiquées aux articles 2.5 ou 12.1. Si vous autorisez une autre personne à utiliser votre Carte, vous convenez que nous pouvons refuser d'autoriser toute opération demandée par cette personne avec votre Carte, mais que si nous autorisons une telle opération, nous pouvons considérer que vous avez autorisé cette personne à utiliser votre Carte et que vous nous autorisez à débiter le montant de ces opérations de votre Solde.

10.12 Vous pouvez utiliser votre Carte pour des paiements fractionnés, aux termes de l'article 2.6 ci-dessus.

10.13 Vous pouvez utiliser la Carte pour faire des paiements préautorisés ou périodiques.

10.14 La Carte peut ne pas fonctionner à des terminaux sans surveillance comme des terminaux de paiement de terrains de stationnement et de pompes à essence, en raison des divers paramètres de sécurité de la Carte.

10.15 Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des opérations en ligne (sauf indication contraire dans la présente Convention). Cependant, à cause des nombreux paramètres de sécurité différents des divers sites Web, nous ne pouvons garantir que votre Carte sera acceptée et qu'une opération sera approuvée par un site Web particulier.

10.16 Vous ne pouvez utiliser votre carte à des fins illégales, inappropriées ou illicites.

10.17 Vous ne pouvez utiliser votre carte pour des jeux de hasard sur Internet.

10.18 Nous pouvons refuser une transaction si nous soupçonnons qu'elle pourrait être illégale, non autorisée, frauduleuse ou autrement interdite en vertu de la présente convention.

10.19 Nous pouvons, à l'occasion, modifier les types de transactions disponibles ou les entreprises qui acceptent votre carte au point de vente. Pour savoir si vous pouvez utiliser votre carte pour un type particulier de transaction, vous pouvez appeler le Numéro des services aux titulaires de carte.

11. Obtenir de l'argent comptant avec votre Carte

11.1 Sous réserve des limites et des frais stipulés dans la présente Convention, vous pouvez obtenir de l'argent comptant avec votre Carte, selon les méthodes suivantes :

- a. Vous pouvez faire un retrait à partir d'un guichet automatique arborant le logo du réseau Visa. Toutefois, vous devez avoir un NIP pour effectuer cette opération. Des frais de retrait à un guichet automatique seront déduits.
- b. Vous pouvez obtenir de l'argent en vous rendant à une succursale de n'importe quelle institution financière qui émet des cartes Visa, en présentant votre Carte à un caissier pour obtenir une autorisation. Des frais pour une avance de fonds au comptoir seront déduits.
- c. Si vous avez une Carte à puce, vous pouvez faire des opérations avec des « retraits en liquide », sous réserve des limites stipulées dans le présent article et dans l'article 12. Lors d'un achat en personne, vous pouvez demander de retirer de l'argent comptant en plus du montant de l'achat (en monnaie locale). Le montant du retrait en liquide doit être inférieur au prix de l'achat (p. ex., si le montant de l'achat est de 20 \$, on peut faire un retrait en liquide de jusqu'à 20 \$).

12. Limites et tolérances relatives à la Carte

12.1 Le montant que vous pouvez ajouter à votre Carte ou à celle d'une autre personne, et le montant que vous pouvez dépenser en utilisant votre Carte, sont assujettis aux limites suivantes :

Solde maximal de la Carte en tout temps	10 000 \$
Montant rechargeable maximal pour la période d'utilisation de la carte	40 000 \$
Valeur minimale d'une opération	25 \$
Valeur maximale d'une opération en personne	500 \$
Valeur maximale d'une opération en ligne	2 500 \$
Limites visant les guichets automatiques et d'autres retraits en argent <ul style="list-style-type: none">• Retrait minimal par opération• Retrait maximal par opération• Limite de retrait au guichet automatique par 24 heures• Limite d'avances en argent au comptoir par 24 heures (seulement aux institutions financières qui émettent des cartes Visa)	\$20 \$500 \$500 \$500
Limite maximum de transferts entre cartes par opération	500 \$
Limite maximum de transferts entre cartes par période de 30 jours	1500 \$
Nombre maximum de transferts entre cartes par période de 30 jours	3
Retrait d'argent maximal lors d'un achat (doit être inférieur au total de l'achat; Cartes à puce seulement)	50 \$

12.2 Lorsque vous utilisez votre Carte chez certains marchands, le Solde de votre Carte doit être supérieur au total de l'achat selon le pourcentage indiqué ci-dessous :

Catégorie de marchand	Tolérance (% du prix de l'achat)
Hôtels, restaurants, croisiéristes, taxis et limousines, centres de santé et de beauté :	15 %
Hôtels :	15 %
Location de voiture :	20 %

13. Votre Solde

13.1 La Carte est limitée au maximum du Solde disponible en tout temps, tel que stipulé dans la présente Convention.

13.2 Vous pourrez vérifier le Solde de votre Carte en ligne sur le Site Web.

13.3 Si vous avez une Carte à puce ou une Carte personnalisée, vous pouvez vérifier le Solde de votre carte à n'importe quel guichet automatique autorisé.

13.4 Vous pourrez aussi connaître votre Solde en appelant le le Numéro des services aux titulaires de cartes en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En utilisant la RVI, vous pouvez vérifier le Solde de votre Carte et connaître les cinq (5) dernières opérations. Pour vérifier toutes les opérations sur votre Carte, vous pouvez parler directement à un opérateur.

13.5 Si nous remarquons une erreur de notre fait au sujet de votre Solde, nous la corrigerons immédiatement.

13.6 Si vous remarquez une erreur ou une omission au sujet de votre Solde relativement aux opérations de votre Carte, vous devez alors nous en aviser immédiatement en appelant le Numéro des services aux titulaires de carte. Nous pourrions vous demander de fournir des renseignements supplémentaires par écrit au sujet d'une erreur ou d'une omission. Si vous omettez de nous aviser de toute erreur ou omission se rapportant à l'opération dans les trente (30) jours qui suivent la date de l'opération, l'opération inscrite à votre Solde sera réputée être correcte de manière concluante, à l'exception de tout montant incorrectement crédité à la Carte. Un microfilm ou une autre copie d'un relevé électronique d'un reçu de vente ou de tout autre document se rapportant à l'opération seront suffisants pour établir votre autorisation et tout autre détail de l'opération.

13.7 Si vous avez satisfait à nos demandes raisonnables de renseignements, nous corrigerons l'erreur, qu'elle soit de notre fait ou ait été commise par l'un de nos fournisseurs de service. Si nous décidons que nous n'avons pas commis d'erreur, nous vous aviserons par écrit ou par courriel dès que notre décision sera prise.

13.8 Si nous décidons que nous avons commis une erreur, il pourrait y avoir un délai dans l'inscription du crédit à votre Carte pendant l'enquête, ce qui prend généralement dix (10) jours.

14. Services spéciaux

Nous pouvons vous offrir des services spéciaux ou avantages (les « Services »). Les Services sont assujettis aux modalités qui les concernent (lesquelles peuvent varier de temps à autres) et peuvent être annulés avec ou sans préavis. Nous ne sommes pas responsable des Services que nous ne fournissons pas directement et vous ne pouvez refuser de nous rembourser tout montant facturé à votre Carte si vous utilisez ces Services.

15. Service de guichets automatiques

- a) Utilisation du Service de guichet automatique. Vous utiliserez le Service de guichet automatique (le « Service de guichet automatique ») en suivant nos instructions à la lettre, lesquelles sont modifiées de temps à autre.
- b) Opérations effectuées à un guichet automatique. Chaque opération effectuée à l'aide du Service de guichet automatique (une « opération à un guichet automatique ») sera débitée de votre Solde. Le relevé d'opération produit et imprimé par le guichet automatique constitue vos instructions écrites. Les relevés d'opérations des guichets automatiques seront concluants et vous lieront.
- c) Accès à mon Solde. Vous ne pouvez effectuer de retrait ou de transfert qui dépasse le montant du Solde de la Carte.
- b) Mettre fin au Service de guichet automatique. Nous pouvons, en tout temps et sans préavis, (a) rendre un guichet automatique inutilisable, (b) vous retirer la permission d'utiliser le Service de guichet automatique, ou (c) annuler ou modifier le Service de guichet automatique, sans être responsables d'une quelconque perte découlant d'un tel acte.
- e) Responsabilité. Nous ne serons pas responsables de délais, de dommages ou de désagréments causés par le mauvais fonctionnement ou la défaillance de fonctionnement d'un guichet automatique, et ce, pour aucune raison que ce soit.

16. Opérations effectuées en monnaie étrangère

16.1 Les opérations seront inscrites dans votre Compte en dollars canadiens seulement.

16.2 Si votre Carte est utilisée pour faire une opération dans une monnaie autre que des dollars canadiens, nous débitons le montant sur votre Carte en monnaie canadienne. Pour ce qui est des opérations en dollars américains, nous convertirons les fonds directement en dollars canadiens en utilisant le taux de change de Visa en vigueur à la date où nous traitons votre opération. Pour ce qui est des autres monnaies étrangères, l'opération est tout d'abord convertie en dollars américains puis en dollars canadiens, selon les taux de change en vigueur au moment où nous traitons votre opération.

16.3 Lors du traitement de l'opération, nous vous facturerons des frais administratifs supplémentaires de 2,50 % de la valeur de chaque opération effectuée en monnaie étrangère, en plus du ou des taux de change de Visa.

16.4 Il arrive parfois que nous ne traitons pas une opération à la même date où vous l'avez effectuée. Dans ce cas, le taux de change en vigueur à la date où vous avez effectué l'opération peut être différent de celui de la date à laquelle nous traitons votre opération.

16.5 Les remboursements en dollars américains seront également convertis en dollars canadiens de la même façon, c'est-à-dire en utilisant le taux de change de Visa en vigueur à la date du traitement du remboursement, majoré de frais administratifs supplémentaires de 2,50 %. Les remboursements de monnaies étrangères autres que des dollars américains seront tout d'abord convertis en dollars américains puis en dollars canadiens, selon les taux de change de Visa en vigueur au moment où nous traitons le remboursement. À cause de la différence des taux de change d'achat et de vente de monnaie étrangère, le montant débité de votre Carte pourrait être différent du montant crédité sur votre Carte pour votre remboursement. Si le montant de votre remboursement est inférieur au montant de l'opération originale, vous devrez payer la différence.

17. Sécurité de la Carte et du Numéro d'identification personnelle (NIP)

Vous devez assurer la sécurité de la Carte et du NIP comme suit :

- a. ne laissez jamais une autre personne utiliser votre Carte;
- b. n'altérez pas la bande magnétique ou la puce de la Carte;
- c. si vous notez votre NIP, assurez-vous que cette note soit séparée de votre Carte en tout temps;
- d. ne donnez pas les Renseignements de sécurité ou le NIP à une personne non autorisée;
- e. respectez les directives raisonnables que nous vous donnons pour conserver la Carte;
- f. conservez les Renseignements de sécurité en lieu sûr.

18. Votre responsabilité en cas de Cartes perdues, volées et utilisées de façon abusive, et d'opérations non autorisées.

18.1 La Carte sera remplacée à votre demande si elle est perdue ou volée, sous réserve des conditions suivantes :

- a. vous devez nous aviser si la Carte est perdue ou volée, conformément à l'article 2.5;
- b. nous nous réservons le droit de mener une enquête relativement à la validité de toute demande, de vérifier votre identité et de vous demander de nous remettre une déclaration sous serment relativement à votre demande;
- c. le traitement de votre demande peut prendre jusqu'à trente (30) jours;

18.2 Selon les dispositions de l'article 2.5, vous ne serez pas tenu responsable des frais imputés à votre Carte par des marchands que nous considérons comme non autorisés. Toutefois, si vous ne maintenez pas la confidentialité de votre NIP et ne le gardez pas séparé de votre Carte et que celle-ci est perdue ou volée, vous serez tenu responsable de tous les frais imputés à votre Carte si elle est utilisée avec un guichet automatique ou, dans le cas d'une Carte à puce, des frais imputés au point de vente, et ce, jusqu'à la date où vous nous avez informés de la perte ou du vol, conformément à l'article 2.5.

19. Remplacement des Cartes

Les Cartes expirent à la date indiquée à la suite de « Valide jusqu'au ». Si votre Compte est en règle et que vous avez un Solde positif, une nouvelle Carte sera émise pour vous environ 45 jours avant la date d'expiration et sera envoyée à l'adresse indiquée dans le Compte.

20. Protection de la vie privée

20.1 Nous ne recueillerons, n'utiliserons et ne divulguerons vos Renseignements personnels qu'en conformité avec notre politique de confidentialité. On peut se procurer un exemplaire de cette politique à <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca>.

20.2 Vous avez la responsabilité de nous informer en cas de changement de numéro de téléphone, d'adresse à domicile ou d'adresse de courriel. Vous pouvez nous aviser d'un changement à vos coordonnées en nous appelant au Numéro des services aux titulaires de carte ou en mettant vos coordonnées à jour sur le site Web.

20.3 Nous pouvons vous demander votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou tout autre renseignement d'identification fiscale aux fins d'autocertification de résidence fiscale et de déclaration des revenus, et nous pouvons divulguer ces renseignements à l'Agence du revenu du Canada, conformément aux lois applicables.

21. Résiliation de la présente Convention

21.1 Vous pouvez annuler votre Carte en tout temps après avoir dépensé le Solde. Le Compte sera fermé dans les trente (30) jours suivant la date de votre demande ou de la date à laquelle nous vous informons que le Compte sera fermé. S'il reste un Solde après la fermeture du Compte, nous avons le droit de déduire des frais de tenue de compte, conformément aux stipulations de la section sur les frais.

21.2 Nous pouvons demander que la Carte nous soit retournée, l'annuler ou en suspendre l'utilisation et/ou mettre fin à la présente convention sans délai et sans avis si :

- a. nous croyons que la Carte a été utilisée de façon abusive ou est susceptible de l'être;
- b. nous croyons que la Carte a été achetée ou rechargée avec de l'argent contrefait;
- c. vous avez enfreint ou violé l'une des modalités de la présente Convention;
- d. il y a un différend au sujet de la propriété de la Carte;
- e. nous croyons que la Carte est contrefaite;
- f. conformément à une autre disposition de la présente Convention.

21.3 Si nous désirons mettre fin à la présente Convention pour toute autre raison, nous pouvons le faire en vous remettant un avis d'au moins quatorze (14) jours, que nous pouvons vous donner en affichant un avis à l'un des emplacements de l'Agent ou sur le Site Web, ou vous transmettre selon toute autre façon raisonnablement valable.

Cet avis indiquera la date à laquelle la présente Convention prendra fin et nous ne traiterons aucune opération sur la Carte qui aura été effectuée à compter de cette date ou par la suite. Sous réserve de la phrase qui suit, vous aurez droit au remboursement de votre Solde en nous remettant votre Carte, soit en vous rendant à l'un des emplacements de l'Agent, soit en l'envoyant à l'adresse que vous pouvez obtenir en appelant le Numéro des services aux titulaires de carte.

21.4 Les articles 2.5, 2.7, 10.1, 18, 23 et 26 demeureront en vigueur après la résiliation de la présente Convention, de même que tout autre article qui, de par sa teneur, demeure valide après la résiliation.

22. Modification de la présente Convention

22.1 On peut se procurer un exemplaire à jour de la présente Convention sur le Site Web en tout temps.

22.2 Si nous augmentons l'un des frais ou en établissons un nouveau, nous vous le ferons savoir en envoyant un avis à l'adresse la plus récente dont nous disposons dans votre Compte au moins 30 jours d'avant et en affichant un avis sur le Site Web au moins 60 jours d'avance.

22.3 Nous pouvons modifier la présente Convention afin de nous conformer aux lois ou règlements gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux qui régissent la Carte ou pour toute autre raison que nous jugeons appropriée, en publiant un avis sur le site Web. Les changements entrent en vigueur à la date indiquée sur l'avis.

23. Notre responsabilité à votre égard

23.1 Vous convenez que nous et nos Agents ne serons pas responsables envers vous de quelconques pertes, dommages ou dépenses découlant :

- a. de directives de votre part qui ne sont pas suffisamment claires;
- b. de renseignements inexacts que vous nous avez fournis;
- c. de toute défaillance découlant d'événements indépendants de notre volonté raisonnable;
- d. de toute défaillance du système ou de tout conflit de travail;
- e. d'un guichet automatique qui refuse votre Carte ou est incapable de l'accepter;
- f. de la façon dont le refus d'accepter la Carte vous est communiqué;
- g. des mesures que nous prenons conformément aux lois ou aux règlements gouvernementaux, fédéraux ou provinciaux ou à une ordonnance judiciaire;
- h. de notre refus d'autoriser une opération quelconque, peu importe la raison;
- i. de toute question expressément exclue ou limitée ailleurs dans la présente Convention;
- j. de tout manque de respect ou de toute violation de la présente Convention.

23.2 Sauf au Québec, nous et nos Agents n'assumerons aucune responsabilité quant à quelque réclamation que ce soit, notamment pour blessure corporelle, décès, dommage aux biens ou perte financière, peu importe la cause, découlant de l'utilisation de la Carte, d'une négligence de notre part, du non-respect du contrat ou de tout autre délit ou cause d'action en common law, en equity ou en vertu de la loi.

23.3 Sauf au Québec, nous et nos Agents ne serons en aucun cas tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs, et ce, pour aucune considération.

23.4 La sécurité des renseignements transmis au moyen d'Internet peut ne pas être entièrement assurée et Internet et les systèmes en ligne connexes peuvent ne pas fonctionner constamment. Par conséquent, nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages que vous pouvez subir si un tiers accède à vos renseignements personnels transmis au moyen d'Internet ou si vous êtes temporairement incapable d'avoir accès aux renseignements sur votre Solde sur le site Web.

24. Droits des tiers

Aucune des dispositions de la présente Convention ne confèrera à un tiers un avantage ou le droit de faire valoir les modalités de la présente Convention.

25. Cession de nos droits

Nous pouvons céder l'un ou l'autre de nos droits et obligations aux termes de la présente Convention à toute autre personne ou entreprise, à condition que cette partie assume nos obligations aux termes de la présente Convention et, dans le cadre de cette cession, vous consentez à ce que nous cédions à une telle partie tous les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

26. Lois et compétence

La présente Convention sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois applicables du Canada. Dans le cas d'un différend, vous reconnaissez la compétence des tribunaux de la Colombie-Britannique pour entendre ce différend et vous consentez à être lié par tout jugement de ces tribunaux.

27. Au Québec

Nous reconnaissons tous deux avoir exigé la rédaction en anglais de la présente Convention. Both of us acknowledge that we and you have required that this Agreement be drawn up in English.

28. Déni de responsabilité

Même si nous déployons tous les efforts nécessaires pour veiller à ce que les sources de renseignements fournissent des renseignements exacts concernant la Carte et votre Solde, nous dépendons de diverses sources de renseignements sur lesquels nous n'exerçons pas de contrôle, et ni nous ni nos Agents ne sauraient être tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

29. Contactez-nous

Les demandes se rapportant à la Carte devraient être adressées au Numéro des services aux titulaires de carte, qui est disponible 24 heures par jour et 7 jours sur 7. Les coordonnées se trouvent également sur le Site Web.

Si vous avez des questions d'ordre général au sujet de votre Carte ou voulez porter plainte, vous pouvez nous poster une lettre à l'adresse suivante :

Banque d'investissement communautaire Vancity
C.P. 8000, Succursale Terminal
Vancouver, BC V6B 4E2

Pour résoudre ces problèmes, nous avons un processus de résolution de plaintes et de différends en place. On peut se procurer un exemplaire de cette politique, à <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca>.

30. Agence de la consommation en matière financière du Canada

Si vous souhaitez formuler une plainte au sujet d'une de nos obligations en vertu d'une disposition visant les consommateurs de la Loi sur les banques, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, au 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9 ou par l'intermédiaire de son site Web, à www.fcac-acfc.gc.ca.

*Visa Int./Banque d'investissement communautaire Vancity, utilisateur autorisé.

^{MC}Banque d'Investissement Communautaire Vancity est une marque de commerce de Vancouver City Savings Credit Union, utilisée sous licence.