

CONVENTION D'ACCÈS EN LIGNE

En échange de l'autorisation qui lui est accordée par la Banque Alterna (Alterna) quant à l'utilisation des services, le client convient des conditions générales suivantes :

1. Définitions

« Terminal d'accès »

désigne tout dispositif utilisé pour accéder aux comptes du client, notamment un guichet automatique, un ordinateur, un appareil portatif ou un téléphone, y compris tout genre de téléphone mobile.

« Compte »

désigne tout compte du client à Alterna ainsi que tout compte pour lequel il est signataire autorisé.

« Services »

désigne tous les services auxquels le client peut accéder grâce à l'utilisation du mot de passe et du matériel, actuellement portant le nom de Services bancaires en ligne Alterna.

« Matériel »

désigne tout équipement électronique, comme un ordinateur personnel ou un appareil mobile, lequel, utilisé conjointement avec le mot de passe, permet au client d'accéder aux services.

« Mot de passe »

désigne le mot de passe personnel que le client choisit pour son usage et qui, conjointement avec le matériel, lui donne accès aux services.

« Signataire autorisé »

désigne toute personne autorisée à signer des documents à l'égard d'un compte.

« Opération »

désigne toute opération effectuée par l'intermédiaire des services.

« Carte de débit »

désigne toute carte ayant un numéro unique, qu'Alterna pourrait émettre à votre intention, pour utilisation avec votre numéro d'identification personnel (NIP) en vue d'accéder à votre compte par l'entremise d'un guichet automatique (GA) ou d'un terminal point de vente (PdV).

« Réponse SVI »

désigne le mot ou la phrase créé par l'expéditeur d'un virement de fonds et utilisé par le destinataire pour réclamer ou refuser un virement effectué à l'aide du service Virement *Interac*^{MD}.

« Coordonnées SVI »

désigne les coordonnées électroniques, notamment l'adresse électronique ou le numéro de téléphone, utilisées pour l'envoi et la réception d'une somme d'argent à l'aide du service Virement *Interac*^{MD}.

« Avis SVI »

désigne un avis électronique envoyé au destinataire d'un virement de fonds au moyen du service Virement *Interac*^{MD}. L'avis peut être lu au moyen d'un terminal d'accès.

« Service Virement *Interac*^{MD} »

désigne le service de transfert d'argent fourni par l'Association Interac (Acxsys corp.) qui facilite l'envoi et la réception de sommes d'argent (à l'aide, notamment, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone) en provenance et à destination d'institutions financières participantes ou du service de paiements d'Acxsys corp., et qui est mis à la disposition d'un client dans le cadre des services.

2. Consentement aux communications électroniques

Le client consent à ce qu'Alterna utilise les services dans le but de lui fournir l'information suivante, laquelle utilisation prendra effet immédiatement :

- i. Les relevés de compte et les renseignements sur les comptes;
- ii. Tout avis de modification des conditions de la convention de comptes de dépôts personnels, y compris les modifications apportées aux taux d'intérêt, aux frais bancaires et aux conditions de gestion du compte;
- iii. Les communications d'Alterna concernant les conditions générales qui s'appliquent au compte;
- iv. Tous autres confirmations, avis ou renseignements concernant le compte qu'Alterna est légalement tenue de fournir au client par écrit.

À tout moment, le client peut retirer son consentement à l'utilisation des services en composant le 1 800 560-0100 pendant les heures d'ouverture ou en avisant Alterna par lettre adressée au 400, rue Albert, Ottawa (Ontario) K1R 5B2. Alterna confirmera avoir reçu le retrait du consentement du client et précisera par écrit – par voie électronique ou document imprimé – la date à laquelle le retrait prendra effet.

Le client pourra imprimer ou enregistrer n'importe quel document qu'Alterna met à sa disposition dans le cadre des services. Il incombe alors de conserver un exemplaire de tous ces documents ainsi que les renseignements sur le compte qu'Alterna met à sa disposition par l'intermédiaire des services. La durée au cours de laquelle les documents et les renseignements seront mis à la disposition du client par l'intermédiaire des services sera clairement exposée sur le site Web. Si un document ou un renseignement concernant le compte n'est plus accessible par l'intermédiaire des services, le client peut communiquer avec Alterna pour en demander un exemplaire.

3. Utilisation des services

Le client peut utiliser les services afin d'accéder à tout compte autorisé et d'effectuer les opérations autorisées en vertu d'un tel compte. En utilisant les services, le client n'a pas le droit de virer des fonds d'un compte quelconque en vertu duquel les opérations nécessitent plus d'une signature, à moins d'avoir reçu au préalable l'autorisation écrite de tous les signataires autorisés. Le client convient de suivre les directives actuelles et futures d'Alterna concernant l'utilisation des services.

Lorsqu'un mot de passe est utilisé afin d'effectuer une opération, l'autorisation donnée au moment de l'opération sera considérée comme si l'autorisation avait été donnée par le client en personne et par écrit, et le client accepte d'être lié par chacune de ces opérations. Le client autorise irrévocablement Alterna à débiter ou à créditer, selon le cas, le montant de toute opération en vertu du compte désigné au moment de l'opération, et lui donne mandat de le faire, conformément aux pratiques usuelles d'Alterna. Les pratiques d'Alterna quant au débit ou au crédit de toute opération en vertu de l'un des services peuvent être révisées dans le futur avec ou sans préavis au client.

Le client accepte de ne pas effectuer ou essayer d'effectuer une opération qui pourrait produire un solde négatif dans tout compte ou qui dépasserait le solde inutilisé de toute marge de crédit, le cas échéant. Le client dégage Alterna de toute responsabilité civile ou perte découlant d'une telle opération.

4. Restrictions

Le client convient que les services sont offerts en l'état et dans la mesure où ils sont disponibles.

Alterna offre les services dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses services aux clients. Toutefois, l'offre de tels services repose, en partie, sur les lignes de communication ainsi que le matériel et les services de tierces parties. Le client convient qu'Alterna ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards, pertes, dommages (directs, indirects ou accessoires) ou désagréments quelconques causés par la fourniture ou le défaut de fournir les services, ou le mauvais fonctionnement ou la défaillance de tout logiciel ou matériel pour une raison quelconque, ou en découlant. Alterna ne peut en aucun cas être tenue responsable des préjudices personnels, dommages matériels ou pertes d'exploitation, ni des dommages indirects ou accessoires, quels qu'ils soient.

5. Confidentialité du mot de passe et des réponses SVI

Le mot de passe est réservé à l'usage exclusif du client et ne peut être cédé ni transféré. Le client s'engage à protéger la confidentialité du mot de passe et à ne pas le divulguer à qui que ce soit autre qu'à un signataire autorisé du compte. Alterna ne sera responsable ni de l'accès non autorisé aux comptes en ligne ni des dommages qui découlent du fait que vous avez volontairement divulgué votre mot de passe, traité ou stocké l'information de manière inappropriée et négligente, ou divulgué cette information. Le client convient que le mot de passe doit être unique et difficile à deviner ou à obtenir par d'autres personnes. En effet, il ne doit choisir ni sa date de naissance, ni son nom, ni son numéro de téléphone, ni son numéro d'assurance sociale, ni le nom d'un membre de sa famille, ni des numéros séquentiels tels que « 1234 ». Le client ne doit pas choisir un mot de passe qui est identique au numéro d'identification personnel (NIP) de la carte de débit ou de crédit qu'il utilise.

Pour des raisons de sécurité, Alterna recommande que chaque client modifie son mot de passe de façon périodique, par exemple tous les 90 à 120 jours. Le sociétaire accepte que si quiconque

prend connaissance du mot de passe, il est possible que cette personne ait accès à des renseignements confidentiels sur le compte du client et qu'elle effectue des opérations. Alterna ne sera pas responsable d'opérations non autorisées si le client manque de protéger le mot de passe ou de suivre les directives énoncées dans le présent article n° 4. Les dispositions du présent article n° 4 s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, aux réponses SVI.

6. Vérification des opérations et registres

Toutes les opérations sont assujetties à la vérification et à l'acceptation par Alterna, et, au cas où elles ne seraient pas acceptées, seront contre-passées. La vérification pourrait se faire à une date ultérieure à la date à laquelle le client aura autorisé l'opération, ce qui risque de modifier la date de l'opération.

Les registres de chaque opération tenus par Alterna et les livres comptables d'Alterna seront considérés comme définitifs et sans appel pour le client. Tout registre d'opération généré par les services sera fourni au client par souci de commodité uniquement. Si le client croit que les registres d'Alterna contiennent une erreur ou une omission, il doit remettre à Alterna un avis écrit décrivant l'erreur ou l'omission soupçonnée dès qu'il en a pris connaissance et, au plus tard, dans les 30 jours suivant la réception du relevé ou du registre contenant ladite erreur ou omission.

Si en effet Alterna commet une erreur ou omission pour une raison quelconque, relativement à l'enregistrement d'une opération donnée, la responsabilité d'Alterna se limitera au montant de ladite erreur ou omission dans le registre, plus tous les frais bancaires applicables qui auraient pu être imputés au client par Alterna. Le client convient expressément qu'Alterna ne sera pas responsable de toutes autres pertes ou pertes d'exploitation ou de profits, ni de tous autres dommages (directs ou indirects ou accessoires), retards ou désagréments quelconques causés par une telle erreur ou omission, ou en découlant.

7. Frais bancaires

Alterna imposera des frais bancaires pour l'utilisation des services ou l'exécution des opérations, et pourra les modifier de temps en temps. Le barème des frais actuel est accessible sur le site Web d'Alterna, au www.alterna.ca, et peut être obtenu auprès des succursales d'Alterna. Le client autorise Alterna à prélever les frais bancaires sur tout compte détenu par le client. Le client convient que les frais bancaires établis par Alterna pour l'utilisation des services et l'exécution des opérations pourraient s'appliquer en sus des frais imposés par des fournisseurs tiers dont les services sont offerts dans le cadre des services définis dans les présentes, et autorise Alterna à prélever ces frais sur ses comptes si le fournisseur impose une telle condition préalablement à la prestation de ses services.

8. Traitement des opérations

Lorsque le mot de passe est utilisé pour effectuer une opération en vertu des services, le client ne pourra nu annuler ni arrêter une telle opération, une fois que la demande d'opération aura été traitée.

9. Responsabilité du client

Le client convient d'aviser Alterna immédiatement s'il prend connaissance d'activités inhabituelles, suspectes ou frauduleuses concernant n'importe lequel de ses comptes, si un appareil mobile servant à effectuer des opérations bancaires chez Alterna est perdu ou volé, ou si

quelqu'un d'autre que le client ou un signataire autorisé prend connaissance du mot de passe relatif au compte.

Le client ne sera pas tenu responsable des opérations non autorisées traitées après qu'il a avisé Alterna que l'accès aux services bancaires en ligne ou téléphoniques client a été compromis ou que quelqu'un d'autre a pris connaissance du mot de passe, à condition qu'Alterna soit en mesure de confirmer la date et l'heure de l'avis et la clarté des renseignements fournis dans un tel avis.

10. Résiliation

Alterna peut, à tout moment et sans préavis, retirer l'autorisation d'utiliser les services ou annuler ou modifier les services, sans qu'elle soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des services, pour quelque raison que ce soit, ne libérera pas le client de ses obligations en vertu de la présente convention relativement aux services.

11. Modifications à la convention

Alterna peut modifier la présente convention à tout moment en présentant un avis aux clients.

Alterna avisera les clients d'une modification à la présente convention en publiant un avis sur son site Web, banquealterna.ca. L'utilisation des services par le client après la publication d'un tel avis signifie que le client accepte la convention ainsi modifiée. Si le client n'accepte pas la modification de la convention, il peut cesser d'utiliser les services; cependant, si le client utilise les services après la publication de l'avis, il sera lié aux modalités modifiées de la présente convention.

12. Modifications aux services

Le client reconnaît qu'Alterna peut, à tout moment et sans préavis, ajouter, supprimer ou modifier n'importe quelle partie ou fonction des services ou du site Web.

13. Autres conventions

Les conditions générales de toute convention entre le client et Alterna concernant des comptes demeureront en vigueur et s'appliqueront à chaque opération, à moins qu'elles ne soient expressément modifiées dans la présente convention. En cas de conflit entre une disposition quelconque de l'une des autres conventions et de la présente convention, les dispositions de la présente convention auront préséance.

14. Services bancaires mobiles

Le client reconnaît que l'accès aux services au moyen des services bancaires mobiles ou d'un appareil électronique ayant des restrictions sur le contenu pouvant être affiché pourrait ne pas inclure tous les fonctions, renseignements et contenus accessibles par l'intermédiaire d'autres sites Web, et le client convient qu'il doit normalement accéder aux services par l'intermédiaire d'un site Web qui n'impose aucune de ces restrictions.

15. Signature

La présente convention peut être signée sous forme électronique après affichage d'un avis à cet égard sur notre site Web, alterna.ca. L'utilisation des services est réputée constituer l'acceptation des conditions générales à compter de la date de la première utilisation.

16. Généralités

Si le client est cotitulaire d'un compte, chaque cotitulaire sera responsable solidairement de toutes les opérations sur ce compte qui sont effectuées en utilisant les services.

17. Paiement de facture

Le client peut effectuer un paiement de facture uniquement à partir des comptes disponibles à cette fin par l'entremise des services. Si le client donne une directive, y compris une directive postdatée, d'effectuer un paiement de facture à partir d'un compte, il reconnaît que même si les fonds seront retirés de son compte à la date indiquée, le destinataire ne recevra pas nécessairement les fonds à la date du retrait. Il incombe au client d'effectuer les paiements de facture suffisamment tôt pour que le traitement des paiements par Alterna et le destinataire puisse se faire avant la date d'échéance.

Alterna n'est pas responsable des différends entre un client et un fournisseur, notamment si le fournisseur i) ne porte pas le paiement au crédit du client pour une raison quelconque; ii) lui impose des frais, des intérêts ou des pénalités; ou iii) ne fournit pas les biens ou services achetés, ou lui fournit des biens ou services inappropriés.

Le client doit faire en sorte que tous les renseignements exigés par Alterna pour effectuer un paiement de facture soient exacts (notamment le numéro de compte et le nom du destinataire). Alterna pourra, sans préavis, modifier les renseignements du destinataire si ce dernier avise Alterna d'un changement ou si Alterna estime qu'il est nécessaire de le faire.

Alterna pourra, sans préavis, refuser une directive ou refuser de donner suite à une directive donnée ou apparemment donnée par un client, particulièrement si Alterna croit que le client ou le destinataire du paiement ou du virement effectué par service Virement *Interac*^{MD} participe à des activités frauduleuses, illicites ou irrégulières ou qu'il s'agit d'une erreur.

19. Service Virement *Interac*^{MD}

Si le client décide d'utiliser le service Virement *Interac*^{MD}, il convient que :

1. Le compte sera débité dès que le sociétaire amorce la demande de virement, et Alterna pourra retenir le montant du virement jusqu'à ce que le destinataire réclame le virement ou que le virement soit annulé. Alterna n'est nullement tenue de payer des intérêts sur le montant et n'en paiera pas. Dans la mesure prévue par la loi, Alterna est considérée détenir une sûreté sur le montant du virement entre le moment où le compte est débité et le moment où le destinataire réclame avec succès le virement ou le virement est annulé.
2. Le nombre et les montants des virements envoyés et reçus au moyen du service Virement *Interac*^{MD} sont assujettis à des plafonds qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis.
3. En sa qualité d'expéditeur, le client créera une réponse SVI efficace, connue uniquement de l'expéditeur et du bénéficiaire prévu.
4. En sa qualité d'expéditeur, le client protégera la confidentialité de la réponse SVI et n'en fera pas part à qui que ce soit, autre que le bénéficiaire prévu.
5. En sa qualité d'expéditeur, le client n'enverra pas la réponse SVI au bénéficiaire prévu dans un courriel ou le message facultatif qui accompagne le virement.
6. Alterna, l'autre institution financière participante et *Interac*^{MD} (Acxsys corp.) ou les mandataires d'Acxsys corp. sont en droit de verser le montant de la transaction à toute

personne qui, au moyen du service Virement Interac^{MD}, déclare être le bénéficiaire et fournit avec succès la réponse SVI.

7. En sa qualité de bénéficiaire, le client ne divulguera pas la réponse SVI, à moins que ce ne soit nécessaire pour réclamer ou refuser le virement.
8. Sans restreindre la portée générale de l'article n° 4, Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages occasionnés si une personne autre que le bénéficiaire prévu devine ou se procure la réponse SVI.
9. Sans restreindre la portée générale de l'article n° 3, Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou désagréments, de quelque nature que ce soit, découlant des retards dans le traitement d'un virement, ni des virements réclamés par une personne autre que le bénéficiaire prévu.
10. Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages occasionnés par les fonds retenus ou les plafonds fixés par Alterna, Acxsys corp. ou l'institution financière participante.
11. Le client n'utilisera pas le service Virement *Interac*^{MD} à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux conditions énoncées dans la présente convention.
12. Le client ne tentera pas d'usurper l'identité d'une autre personne ou de faire de fausses déclarations sur son identité aux fins d'envoyer ou de recevoir un virement au moyen du service Virement Interac^{MD}.
13. Le client est responsable de vérifier l'état des virements qu'il effectue au moyen du service Virement *Interac*^{MD}, et ce, en vérifiant l'historique de ses paiements dans les Services bancaires en ligne.

Bas du formulaire