

CONVENTION D'ACCÈS ÉLECTRONIQUE

La Banque CS Alterna (« Alterna ») autorise le client à utiliser les Services, et en échange, le client convient de respecter les modalités et conditions suivantes :

1. Définitions

« Terminal d'accès »

désigne tout dispositif utilisé pour accéder à tout Compte du client, y compris, sans s'y limiter, un guichet automatique, un ordinateur, un appareil portatif ou un téléphone, y compris toute forme de téléphone mobile.

« Compte »

désigne tout compte que le client détient à Alterna, y compris tout compte pour lequel le client est un Signataire autorisé.

« Services »

désigne tous les services accessibles au moyen d'un Mot de passe et jumelés au Matériel, connus actuellement sous le nom de Services bancaires en ligne d'Alterna. Ces derniers comprennent, sans s'y limiter, les services énumérés ci-dessous. La présente Convention s'ajoute à la Convention sur les comptes de dépôt personnels qui régit vos comptes chèques et vos comptes d'épargne.

Voici une liste non exhaustive des Services :

- Comptes chèques et comptes d'épargne (dollars canadiens et américains)
- Facilités de crédit (prêts, marge de crédit, hypothèques, découvert)
- Dépôts à terme
- Relevés électroniques, images de chèques, paiements de factures, virements, virements électroniques, virements de compte à compte, alertes, services bancaires mobiles, dépôt sans déplacement.

« Matériel »

désigne le matériel, par exemple un ordinateur personnel ou un dispositif mobile qui donne accès aux Services lorsqu'il est utilisé avec le Mot de passe.

« Mot de passe »

désigne le Mot de passe personnel choisi par le client pour son utilisation et qui permet d'accéder aux Services lorsqu'il est utilisé avec le Matériel.

« Signataire autorisé »

désigne toute personne autorisée à signer pour le 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 que vous l'utilisiez 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 de point de vente (TPV).

« 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 InteracMD.

« 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 InteracMD.

« Avis SVI »

désigne un avis électronique envoyé au destinataire d'un virement de fonds au moyen du service Virement InteracMD. L'avis SVI peut être lu au moyen d'un Terminal d'accès.

« Service Virement InteracMD »

désigne le service de transfert d'argent fourni par l'Association Interac (« Acxsyscorp. ») 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'Acxsyscorp., et qui est mis à la disposition d'un client dans le cadre des Services.

2. Consentement aux communications électroniques

Le client consent à l'utilisation des Services par Alterna aux fins de lui fournir les renseignements qui suivent, et il consent à ce qu'une telle utilisation entre en vigueur immédiatement :

- i. relevés de Compte et renseignements;

- ii. avis de changements aux modalités de la Convention sur les comptes de dépôt personnels, y compris les changements aux taux d'intérêt, aux frais de service et aux conditions d'exploitation du Compte;
- iii. communications d'Alterna au sujet des modalités et conditions applicables au Compte; et
- iv. toute autre confirmation, tout autre avis ou renseignement qu'Alterna est tenue, en vertu de la loi, de fournir par écrit au client relativement au Compte.

Le client peut en tout temps révoquer son consentement à l'utilisation des Services en téléphonant au 1 866 560-0150 pendant les heures d'ouverture ou en avisant Alterna par écrit à l'adresse 319, avenue McRae, Ottawa, ON K1Z 0B9. Alterna confirmera qu'elle a reçu la révocation du client et précisera par écrit, par voie électronique ou sur document papier à quel moment la révocation entrera en vigueur.

Le client sera en mesure d'imprimer ou de sauvegarder tout document qu'Alterna mettra à disposition au moyen des Services. Le client doit conserver, pour ses dossiers, une copie des documents et renseignements liés au Compte qu'Alterna lui transmet au moyen des Services. Le site Web indiquera clairement pendant combien de temps le client pourra consulter les documents et les renseignements qui lui sont accessibles sur le site Web. Si un quelconque document ou renseignement relatif au Compte n'est plus disponible au moyen des Services, le client peut communiquer avec Alterna pour en demander une copie.

3. Utilisation des Services

Le client peut utiliser les services afin d'accéder à tout Compte qu'il est autorisé à consulter et effectuer les Opérations autorisées pour ce compte. L'utilisation des services ne confère pas au client le droit de virer des fonds d'un Compte dont 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 pour effectuer une Opération, l'autorisation donnée au moment de l'Opération sera réputée avoir été donnée par le client en personne et par écrit, et le client convient 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 sur le Compte

désigné au moment de l'Opération, et lui donne les directives à cette fin, conformément aux pratiques normales d'AlternA applicables en la matière. Les pratiques d'AlternA quant au débit ou au crédit de toute Opération relative à l'un des Services peuvent être révisées de temps à autre, avec ou sans préavis au client.

Le client convient de ne pas effectuer ni de tenter d'effectuer une Opération qui pourrait produire un solde négatif dans tout Compte ou qui dépasserait le solde inutilisé de toute marge de crédit ou découvert, le cas échéant. Le client dégagera 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 « selon leur disponibilité ». AlternA offre les Services dans le but d'améliorer les méthodes de liaison avec ses clients. Toutefois, la fourniture de tels Services repose en partie sur les lignes de communication ainsi que le matériel et les services de tiers. Le client convient qu'AlternA ne peut en aucun cas être tenue responsable des retards, pertes, dommages (directs, indirects ou accessoires) ou inconvénients quelconques causés par la fourniture ou le défaut de fournir les Services, 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, à part un Signataire autorisé d'un Compte. AlternA ne sera responsable ni de l'accès non autorisé aux Comptes en ligne ni des dommages qui découlent du fait que le client a volontairement divulgué son Mot de passe, traité ou stocké le renseignement de manière inappropriée et négligente, ou divulgué celui-ci. Le client convient que le Mot de passe doit être unique et difficile à deviner ou à obtenir par d'autres personnes. Il ne doit donc 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 identique au numéro d'identification personnel (NIP) de la Carte de débit ou de crédit qui lui a été émise.

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 client reconnaît que si quelque personne que ce soit prend connaissance du Mot de passe, celle-ci pourrait avoir accès à des renseignements confidentiels du compte du client et effectuer des Opérations. AlternA ne sera pas responsable des Opérations non autorisées si le client fait défaut de protéger la confidentialité du Mot de passe ou de suivre les directives énoncées dans le présent article 5. Les dispositions du présent article 5 s'appliquent également, en apportant les modifications nécessaires aux Réponses SVI.

6. Vérification des Opérations et registres

Toutes les Opérations sont sous réserve d'une vérification et d'une acceptation par Alterna et, au cas où elles ne seraient pas acceptées, elles seront contre-passées. La vérification peut avoir lieu après la date où le client a autorisé l'Opération, ce qui pourrait avoir une incidence sur la date d'exécution de l'Opération.

Les registres tenus par Alterna dans le cadre de chaque Opération et les livres comptables d'Alterna seront tenus comme étant exacts, auront une valeur définitive et lieront 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 responsable d'aucune autre perte ou perte d'exploitation ou de profits, ni d'aucuns autres dommages (directs, indirects ou accessoires), retards ou inconvénients 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 à autre.

Au Québec, ces changements seront faits conformément à la procédure d'avis de modification décrite à l'article 11 de la présente Convention.

La grille tarifaire applicable périodiquement se trouve sur le site Web d'Alterna à l'adresse www.alternabank.ca et peut également être obtenue dans toute succursale d'Alterna. Le client autorise Alterna à prélever les frais bancaires sur tout compte qu'il détient. Il convient que les frais bancaires établis par Alterna pour l'utilisation des Services et l'exécution des Opérations pourraient s'appliquer en plus 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 dans le cadre des Services, le client ne pourra ni 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 à la Banque 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 ait avisé Alterna que l'accès aux services bancaires en ligne ou téléphoniques 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 l'avis du client.

10. Résiliation

Alterna peut à tout moment, ou au Québec, moyennant un préavis écrit de 60 jours, retirer l'autorisation d'utiliser les Services ou annuler ou modifier les Services, sans qu'elle ne soit tenue responsable des pertes découlant d'une telle mesure. La résiliation des Services, pour quelque raison que ce soit, ne dégagera pas le client de ses obligations en vertu de la présente Convention relativement aux Services.

11. Modifications à la Convention

Alterna peut modifier à tout moment toute disposition de la présente Convention moyennant un avis aux clients, y compris, sans s'y limiter, les dispositions suivantes :

1. Définitions
2. Consentement aux communications électroniques
3. Utilisation des Services
4. Restrictions
5. Confidentialité du Mot de passe et des Réponses SVI
6. Vérification des Opérations et registres
7. Frais bancaires
8. Traitement des Opérations
9. Responsabilité du client
10. Résiliation
11. Modifications à la Convention
12. Modifications aux Services
13. Autres Conventions
14. Services bancaires mobiles
15. Signature
16. Généralités
17. Paiement de factures
18. Service Virement InteracMD

Alterna avisera les clients de toute modification apportée à la présente Convention en affichant un avis sur son site Web : www.alternabank.ca.

Au Québec, l'avis de modification sera émis comme suit :

- (a) Un avis écrit sera fourni au client et énoncera la modification, au moins 30 jours avant la date d'icelle. La date d'entrée en vigueur d'une modification sera également précisée, tout comme les droits des clients énoncés au paragraphe (b) ci-dessous;
- (b) Le client aura le droit de refuser la modification et de résilier la Convention sans frais, sans pénalité et sans frais d'annulation, en envoyant à Alterna un avis à cet effet dans les 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la modification.

L'utilisation continue par le client des Services après l'envoi de l'avis est tenue comme étant un acquiescement et une acceptation par le client de la Convention, dans sa version modifiée. Si le client n'accepte pas la modification apportée à la présente Convention, il est libre de s'abstenir d'utiliser les Services; cependant, toute utilisation des Services après l'affichage d'un avis lie le client aux conditions 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 tout élément de son site Web, conformément à la procédure prévue à l'article 11 de la présente Convention.

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 qui restreint le contenu affichable pourrait ne pas inclure tous les fonctions, caractéristiques, 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 des présentes à compter de la date de la première utilisation.

16. Généralités

Si le client est cotitulaire d'un compte, tous les cotitulaires dudit Compte seront responsables solidairement de toutes les Opérations sur ce Compte qui sont effectuées en utilisant les

Services.

17. Paiement de factures

Le client peut effectuer un paiement de facture uniquement à partir des Comptes accessibles à cette fin par l'entremise des Services. S'il 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 exclusivement 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 nullement responsable des différends survenus 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 sanctions; ou (iii) ne fournit pas les biens ou services achetés ou lui fournit des biens ou services inappropriés.

Le client doit s'assurer que tous les renseignements exigés par Alterna pour effectuer un paiement de facture sont exacts (notamment les numéros de compte et le nom du destinataire). Alterna peut, 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 peut, 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 InteracMD participe à des activités frauduleuses, illicites ou irrégulières ou qu'il s'agit d'une erreur.

18. Service Virement Interac^{MD}

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

1. Le Compte sera débité dès que le client amorce la demande de virement, et Alterna pourra retenir le montant du virement jusqu'à ce que le destinataire réclame le virement ou que celui-ci 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 réputée détenir une sûreté sur le montant du virement entre le moment où le Compte est débité et le moment où le bénéficiaire réclame avec succès le virement ou le moment où le virement est annulé.
2. Le nombre de virements envoyés et reçus au moyen du service Virement Interac^{MD} est assujéti à des plafonds qui peuvent être modifiés périodiquement sans préavis au client.
3. En sa qualité d'expéditeur, le client créera une réponse SVI efficace, connue uniquement de lui et du bénéficiaire prévu.
4. En sa qualité d'expéditeur, le client protégera la confidentialité de la réponse SVI et n'en fera part à qui que ce soit d'autre que le bénéficiaire prévu.
5. En sa qualité d'expéditeur, le client n'enverra pas la réponse SVI au bénéficiaire prévu dans le courriel ou le message facultatif qui accompagne le virement.
6. Alterna, l'autre institution financière participante et Interac^{MD} (« Acxsyscorp. ») ou les mandataires d'Acxsyscorp sont en droit de verser le montant du virement 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 5, Alterna ne sera pas responsable des pertes ou dommages résultant du fait qu'une personne autre que le bénéficiaire prévu devine ou se procure la réponse SVI.
9. Sans restreindre la portée générale de l'article 5, Alterna ne sera pas responsable des coûts, frais, pertes, dommages ou inconvénients, 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, Acxsyscorp. 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.