

Contrat de carte Visa prépayée rechargeable de la Banque Scotia



LE TITULAIRE DE LA CARTE EST TENUE DE LIRE LE PRÉSENT CONTRAT. CETTE CARTE EST ASSUJETTIE AUX FRAIS DÉFINIS AUX PRÉSENTES ET QUI PEUVENT ÊTRE MODIFIÉS. SI VOUS REFUSEZ DE VOUS CONFORMER À CE CONTRAT, VOUS NE DEVEZ PAS ACCEPTER CETTE CARTE NI L'UTILISER.

Les modalités énoncées dans le présent contrat régissent l'utilisation de la carte Visa* prépayée rechargeable de la Banque Scotia (la «carte») émise par La Banque de Nouvelle-Écosse. En acceptant ou en utilisant la carte, vous consentez à être lié par ce contrat. Vous vous engagez à respecter les modalités de l'Entente sur la confidentialité de la Banque Scotia qui vous a été préalablement fournie, et dont vous trouverez un exemplaire à www.banquescotia.com/confidentialite. Par «vous» et «vos», nous entendons toute personne ayant reçu ou utilisé la carte et autorisée à l'utiliser conformément au présent contrat. «Nous», «nos», la «Banque Scotia» et la «Banque» désignent La Banque de Nouvelle-Écosse.

La carte est une carte VISA prépayée dont l'utilisation est limitée aux montants que vous préparez ou chargez sur votre carte. Vous ne pouvez utiliser le solde de votre carte qu'en conformité avec le présent contrat. Vous ne pouvez effectuer aucun dépôt, retrait ni aucune autre opération avec la carte ou le solde restant sur cette carte pour une transaction autre que celles décrites dans ce contrat. Nous pouvons céder nos droits et obligations prévus aux présentes à toute personne ou entreprise, sans vous en aviser, à condition que ce tiers prenne en charge nos obligations prévues au contrat. Nous pouvons divulguer des renseignements sur vous et le solde de votre carte au tiers à qui nous cédonos nos droits, le cas échéant.

1. Émission de la carte

Votre carte est la propriété de la Banque et doit lui être rendue si elle le demande. La carte, le solde sur la carte et tout document y afférent n'ont aucun lien avec un compte bancaire ou un dépôt détenu par la Banque, et ne constituent en aucun cas une preuve de dette ou d'engagement de la Banque envers vous, sauf en ce qui concerne le traitement des transactions effectuées avec la carte conformément au présent contrat. Le solde de la carte n'est pas détenu pour vous dans un compte de dépôt à part, ne porte pas intérêt et ne constitue pas non plus un dépôt assuré aux termes de la Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada.

2. Utilisation de la Carte

Vous ne pouvez utiliser votre carte que selon les modalités et aux fins décrites dans le présent contrat, sous réserve des restrictions prévues au contrat. La carte peut être utilisée pour l'achat de biens et de services chez les commerçants qui acceptent les cartes Visa comme mode de paiement. Vous pouvez vous servir de la carte pour des opérations en ligne sur le site Web d'un commerçant où le logo Visa se trouve affiché, bien que nous ne puissions pas garantir que votre carte sera acceptée sur tous les sites, certaines fonctions de sécurité pouvant en exclure l'utilisation. Vous ne pouvez utiliser votre carte que pour des transactions entièrement provisionnées par le solde positif de la carte (réduction faite des sommes retenues sur ce solde) y compris tout montant additionnel (comme les pourboires) qu'un commerçant peut nous demander d'autoriser.

Lorsque vous présentez votre carte chez un commerçant, vous recevez une facture, que vous devrez signer dans certains cas. Conservez chaque facture avec le reçu jusqu'à ce que vous puissiez vérifier l'opération sur votre relevé de compte Visa, accessible à www.banquescotia.com/macarteprepayee.

Vous ne pouvez tirer de chèques ni retirer d'argent comptant sur le solde positif de la carte, ni au comptoir dans une succursale de la Banque, ni à la caisse chez un commerçant, ni à un guichet automatique bancaire; toute transaction avec remise en espèces est interdite. Vous ne devez pas utiliser votre carte à des fins illégales; toute transaction illégale pourra vous être refusée. Les transactions de jeu de hasard ne sont autorisées que si elles sont effectuées sur un site de jeu de hasard exploité et administré par un organisme gouvernemental provincial ou territorial; toute autre transaction de cette nature est interdite.

L'utilisation de votre carte Visa pour l'achat de biens et de services de consommation constitue une passation en charge simultanée et/ou une demande sur le solde disponible de votre carte. À chaque transaction, le montant de la transaction et les frais afférents sont immédiatement portés au solde et réduisent le solde disponible dans une même proportion. Chaque transaction doit généralement être autorisée avant d'être effectuée. Vous reconnaîtrez qu'une fois la transaction autorisée, peu importe que vous ayez reçu ou non les biens ou les services demandés, le solde de votre carte diminuera du montant correspondant à la transaction autorisée. Vous n'avez pas le droit de bloquer le paiement d'une transaction effectuée avec la carte. Si par erreur votre carte présente un solde négatif à la suite d'une transaction que vous avez effectuée ou autorisée, vous acceptez de nous rembourser le solde négatif dans les dix (10) jours suivant ladite transaction. La carte est réservée à votre usage; vous ne pouvez ni la transmettre ni la céder à un tiers.

3. Date d'expiration

Vous acceptez de ne pas utiliser la carte après sa date d'expiration, indiquée sur le dessus de la carte. Si vous détenez un solde positif sur votre carte et qu'il reste moins de 60 jours avant la date d'expiration, une nouvelle carte personnalisée vous sera envoyée à votre plus récente adresse inscrite à nos dossiers. Le solde disponible de votre ancienne carte sera automatiquement transféré à la nouvelle, que vous pourrez utiliser dès que vous l'aurez activée en vous rendant à www.banquescotia.com/macarteprepayee ou en appelant au 1-855-477-1164. Avant la date d'expiration, vous pouvez à tout moment demander une carte de remplacement ayant une nouvelle date d'expiration en appelant au 1-855-477-1164. Le montant du solde disponible de votre ancienne carte, moins les frais applicables, sera crédité au compte de votre nouvelle carte. Vous pouvez annuler votre carte en tout temps, auquel cas le solde restant de votre carte, réduction faite des frais applicables, vous sera remboursé par chèque au moins 30 jours après votre demande d'annulation, le temps de traiter les opérations en cours.

4. Limites

Nous nous réservons le droit d'établir et de modifier les limites sur opérations (en dollars ou dans une autre monnaie) et les modalités concernant les types de transactions réalisables ou les entreprises acceptant votre carte au point de vente comme mode de paiement de biens ou services. Vous convenez que vous ne pouvez jamais détenir plus de quatre (4) cartes prépayées en cours de validité et émises par nous. Ces limites peuvent être modifiées sans préavis. Voici les limites actuelles de votre carte :

Charge maximale : 1 000 \$ par opération et par jour, 4 000 \$ par période de 30 jours

Solde maximal : 2 400 \$

Montant maximal par achat : 2 400 \$

5. Prélèvements automatiques

Il vous incombe de fournir des renseignements à jour et exacts à tout commerçant pour lequel vous avez autorisé des paiements par prélèvements automatiques. Vous devez notamment l'aviser d'un changement du numéro ou de la date d'expiration de votre carte. Nous déclinons toute responsabilité si un tel

prélèvement automatique ne figure pas sur votre relevé de compte, et vous demeurez dans l'obligation de payer le commerçant concerné. Il vous incombe également de communiquer avec le commerçant lorsque vous voulez annuler tout prélèvement automatique. Nous vous recommandons de consulter l'historique de vos transactions pour vous assurer que l'annulation a bel et bien été effectuée.

6. Non-responsabilité des biens ou services

Nous ne sommes pas responsables de la non-livraison ou des retards dans la livraison de biens ou services payés ou obtenus autrement auprès d'un commerçant ou d'un autre tiers au moyen de la carte, ni d'une inadéquation à une fin particulière, lacune ou défauts des biens ou services.

Vous convenez que notre participation se limite au fait de vous fournir la carte comme mode de paiement et que nous ne sommes aucunement responsables des conséquences des transactions que vous ou un tiers effectuez au moyen de la carte. Si un différend survient à propos d'une transaction que vous avez autorisée, vous devez le régler directement avec l'entreprise ou le commerçant concerné. Les remboursements et les retours sont assujettis aux politiques du commerçant et aux lois en vigueur. Si vous relevez toute autre erreur sur le relevé de votre carte, vous pouvez appeler le Service à la clientèle en tout temps au 1-855-477-1164.

Si vous avez droit à un remboursement pour une raison ou une autre à la suite d'une transaction effectuée avec votre carte, vous devez accepter d'être remboursé selon la politique du commerçant auprès duquel vous avez effectué votre achat. Le commerçant peut, à sa discrétion, créditer votre compte, vous rembourser en argent liquide ou vous accorder un crédit sur un article en magasin. Si le commerçant crédite votre compte, il faudra compter trois (3) jours avant que ce crédit figure sur le relevé de votre carte.

7. Renseignements sur le solde et sur les transactions

Vous ne recevez pas de relevés à intervalles réguliers pour votre carte de crédit. Vous serez responsable d'assurer le suivi des transactions sur votre carte et de vous assurer que celles-ci ne dépassent pas votre solde disponible. Vous pouvez vous renseigner sur votre solde disponible et l'historique des transactions à partir du site Web www.banquescotia.com/macarteprepayee. Vous pouvez également appeler le Service à la clientèle en tout temps au 1-855-477-1164. Vous pouvez vérifier votre solde en utilisant notre système automatisé, gratuitement accessible, ou en vous adressant directement à l'un de nos agents, qui vous informera des transactions appliquées à votre carte. Vous pouvez téléphoner à un agent gratuitement deux fois par mois; tout appel additionnel au cours du même mois vous coûtera 2 \$. L'accès à notre système automatisé est gratuit.

Notre dossier faisant état de vos transactions constitue la preuve concluante de l'utilisation de votre carte. Même si vous détenez un reçu de transaction, un numéro de confirmation ou un relevé temporaire, les données inscrites à notre dossier et notre vérification du solde disponible de votre carte sont réputées être exactes et incontestables, à moins qu'il y ait eu erreur et que cette erreur soit prouvée d'une façon que nous jugeons convaincante.

Nous déclinons toute responsabilité pour les pertes ou dommages que vous pourriez subir si un tiers obtient l'accès à vos renseignements confidentiel transmis par Internet ou si vous êtes dans l'impossibilité de consulter les renseignements sur votre solde dans le site Web www.banquescotia.com/macarteprepayee.

8. Frais et commissions

Vous convenez de payer les services de carte de crédit dont vous ferez usage et que nous vous facturerons aux tarifs en vigueur indiqués ci-dessous, tarifs que nous pouvons modifier sauf là où la loi l'interdit ou exige un changement. Vous assumerez les frais exigés par un tiers pour les services bancaires électroniques que ce tiers peut vous fournir. Nous pouvons débiter ces frais du solde disponible de votre carte; dans tous les cas, vous devez, à notre demande, nous verser les frais exigés sans délai. Nous pouvons par ailleurs modifier ces tarifs ou ajouter de nouveaux frais, auquel cas nous vous donnerons un préavis d'au moins 30 jours suivant la procédure décrite plus loin dans la section «Avis».

Type de frais	Tarifs
Frais à l'achat	10 \$ Les frais seront déduits du solde initial la première fois que vous chargerez votre carte. Votre carte sera activée et pourra être rechargeée immédiatement.
Frais annuels	Nous débiterons votre solde de 10 \$ une fois par an à compter de la première date anniversaire de l'achat de la carte.
Remplacement de carte	Au remplacement d'une carte endommagée, perdue ou volée, nous débiterons votre solde de 10 \$ au moment de la transaction.
Frais d'inactivité	Si votre carte reste inutilisée pendant 36 mois consécutifs, nous débiterons le solde de 3,50 \$ chaque mois jusqu'à ce qu'il devienne nul.
Résiliation de la carte	Des frais de 10 \$ sont exigés quand le titulaire de la carte met fin à la carte et que nous lui remboursions le solde restant de la carte. La carte sera résiliée 30 jours après votre demande, le temps de traiter les transactions en cours. S'il reste un solde après la résiliation, nous vous posterons un chèque au montant correspondant.
Frais de conversion de devises	Le montant de tout achat effectué en devises étrangères sera converti de façon à être débité en devises canadiennes, suivant le taux de change fixé par Visa Inc. en notre nom. Le taux est fixé en fonction de la date de règlement de l'opération avec Visa Inc. et comprend un montant qui correspond à 2,5 % du montant converti.
Services au titulaire de carte	Vous pouvez téléphoner à un agent du Service à la clientèle sans frais deux fois par mois; tout appel additionnel au cours du même mois vous coûtera 2 \$. L'accès à notre système automatisé est gratuit.
Limites	Charge maximale : 1 000 \$ par opération et par jour, 4 000 \$ par période de 30 jours Solde maximal : 2 400 \$ Montant maximal par achat : 2 400 \$

9. Opérations en monnaie étrangère

Le solde de la carte est en devises canadiennes. Tout crédit ou débit porté à votre compte en devises étrangères sera converti de façon à être crédité ou débité en devises canadiennes. Les notes de débit ou de crédit en devises seront converties en dollars canadiens au taux de change fixé par Visa Inc. en notre nom à la date de règlement de l'opération avec Visa Inc. Ce taux de change peut différer de celui qui était en vigueur le jour de l'opération. Ce taux comprend un montant qui correspond à 2,5 % du montant converti en devises canadiennes, et s'applique aux débits et aux crédits. Pour tout redressement de ces opérations, le taux de change sera établi de la même manière, à la date du redressement.

10. Paiements à échéances multiples

Certains détaillants offrent une option de paiement à échéances multiples. Si vous choisissez cette option et que le montant de l'achat excède le solde disponible, dites au détaillant que vous comptez payer de deux façons, en lui précisant le montant que vous verserez à l'aide de votre carte et le mode de paiement par lequel vous régleriez la différence.

11. Restaurants et autres détaillants acceptant des pourboires

Lorsque vous faites usage de votre carte dans un restaurant ou chez un autre fournisseur de services – hôtels, entreprises de taxis ou limousines, centres de santé ou de beauté, etc. – acceptant habituellement des pourboires, le détaillant préautorisera le versement sur votre carte de façon à couvrir le montant facturé plus 15 % pour le pourboire estimé. La transaction sera refusée si le montant facturé majoré de 15 % excède le solde disponible.

12. Votre responsabilité en ce qui concerne l'utilisation non autorisée ou la perte ou le vol de votre carte

Vous êtes responsable de toutes les transactions autorisées effectuées avec votre carte et de toute perte telle que définie dans le présent contrat. Il vous incombe de conserver votre carte en lieu sûr. Pour protéger votre carte, vous devez : a) signer l'espace prévu à cette fin au dos de votre carte dès que vous la recevez; b) ne jamais donner votre carte ni votre numéro de carte à une personne non autorisée.

Vous êtes responsable de toutes les transactions et autres activités au compte autorisées et des pertes en découlant, c'est-à-dire de l'utilisation autorisée par vous ou par des personnes à qui vous avez donné accès à votre carte ou qui en ont possession avec votre consentement, ainsi que de l'utilisation erronée ou frauduleuse de la Carte par vous ou autorisée par vous, notamment d'une opération erronée, frauduleuse ou autre effectuée avec votre carte.

Si vous constatez ou soupçonnez la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de votre carte ou que la sécurité de votre carte est autrement compromise, vous êtes tenu de nous en aviser immédiatement par téléphone. Vous pouvez nous joindre sans frais en tout temps au 1-855-477-1164. Vous convenez que nous tiendrons pour acquis que vous avez autorisé toutes les transactions, sauf avis contraire de votre part. En cas de perte ou de vol de votre carte, vous n'êtes pas responsable des utilisations non autorisées de celle-ci une fois que vous nous avez avisés de la perte ou du vol. Si vous avez déjà autorisé une personne à utiliser votre carte et lui avez retiré ce droit par la suite, vous demeurez responsable de toutes les dettes encourues par cette personne, jusqu'à ce qu'elles aient été remboursées à la Banque. Pour toutes les demandes non autorisées, nous enquêterons sur l'opération en cause et, à la lumière de l'enquête, déterminerons s'il y a lieu d'effectuer un remboursement. Vous devez communiquer avec nous au plus tard 60 jours après la date à laquelle la transaction en question a été inscrite sur votre relevé en ligne. Si vous nous signalez le problème verbalement, vous devez nous envoyer votre plainte ou question par écrit dans les 10 jours ouvrables suivants.

13. Fin, annulation ou suspension du contrat

Nous pouvons mettre fin à ce contrat, annuler la carte ou suspendre votre droit de l'utiliser, sans fournir de motif, moyennant un préavis écrit de 30 jours. Nous nous réservons le droit de mettre fin au présent contrat, d'annuler la carte ou de suspendre votre droit de l'utiliser dans l'immédiat et sans préavis si nous croyons que la carte a été ou sera utilisée à mauvais escient ou que vous avez enfreint les conditions du contrat. Vous pouvez annuler ce contrat en nous retournant la carte. Le fait de mettre fin au présent contrat ne modifie aucunement nos droits et vos obligations pendant la période du contrat.

14. Modification du contrat ou des services offerts

Nous pouvons modifier ce contrat ou les services offerts, auquel cas nous vous aiserons d'abord par écrit conformément à la section suivante.

15. Avis

Nous considérons que vous avez été avisé par écrit de tout changement au présent contrat à partir du moment où nous avons publié cette information sur www.banquescotia.com/macarteprerepayee. Toute modification annoncée sur ce site entre en vigueur 30 jours après la date de publication. Vous êtes réputé avoir été informé des modifications apportées et les avoir acceptées à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis, que vous l'ayez effectivement reçu ou non, et toute modification ainsi communiquée a force exécutoire en vertu du présent contrat. Vous êtes responsable de consulter régulièrement le site Web susmentionné pour vous tenir au courant des éventuels changements et de tout autre point concernant le présent contrat, dont la dernière version se trouve à www.banquescotia.com/macarteprerepayee.

16. Notre responsabilité

Vous reconnaissiez que la Banque et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents ne sont aucunement responsables des pertes, dépenses ou dommages occasionnés :

- a) si, pour des raisons indépendantes de notre volonté, le solde disponible de votre compte est insuffisant pour effectuer une transaction;
- b) si, sauf disposition contraire des présentes, les pertes découlent d'une défaillance, d'une erreur ou d'un problème technique attribuable à notre système ou à notre matériel;
- c) si la loi nous interdit d'effectuer la transaction;
- d) si des circonstances indépendantes de notre volonté nous empêchent d'effectuer une transaction avec votre carte, en dépit de toutes les précautions raisonnables que nous avons prises;
- e) du fait d'une transaction non autorisée si vous ne nous avez pas avisés que votre carte a été utilisée abusivement, perdue ou volée;
- f) si nous refusons une transaction pour quelque raison que ce soit.

La Banque et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents ne sont aucunement responsables des pertes, coûts, dépenses, dommages, réclamations ou inconvenients auxquels vous pouvez être exposé en raison d'une utilisation de la carte, de la perte ou du vol de la carte, d'une négligence de notre part ou d'une rupture de contrat, et nous ne pouvons faire l'objet d'aucune action intentée en vertu de la common law, en équité ou aux termes d'une loi en vigueur relativement à l'utilisation de la carte, à des transactions effectuées avec celle-ci ou à l'impossibilité pour vous d'accéder à un service du fait d'une défectuosité, d'une erreur ou d'une panne, et ce, même si cette défectuosité, erreur ou panne résulte d'une négligence de la Banque ou d'un de ses employés ou agents. La Banque et ses administrateurs, dirigeants, employés et agents ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des pertes ou dommages indirects, particuliers ou exemplaires relativement à votre compte.

17. Avertissement

Bien que nous mettions tout en oeuvre pour veiller à l'exactitude de nos sources d'information en ce qui concerne votre carte et son solde, ces sources sont nombreuses et certaines d'entre elles sont indépendantes de notre contrôle. Nous ne saurions en aucun cas être tenus responsables de la rigueur de l'information provenant de ces sources.

18. Droit applicable

Le présent contrat est régi par les lois du territoire de compétence où ce contrat est conclu, et il est interprété au sens de ces lois.

19. Règlement des plaintes

Étape 1

S'adresser à nos représentants

Vous pouvez nous appeler sans frais en tout temps au 1-855-477-1164, ou vous pouvez nous écrire à :
Services aux titulaires de cartes Visa prépayées
371, rue Front Ouest, bureau 375 Toronto (Ontario) M5V 3S8

Nous tâcherons de régler votre problème dès que possible, conformément à notre politique en matière de règlement des plaintes.

Étape 2 (si nécessaire)

Communiquer avec le Bureau du président

Si les Services aux titulaires de carte n'ont pu régler le tout à votre satisfaction, veuillez communiquer avec un représentant du Bureau du président, qui sera heureux de vous aider.

- a) Service en français : 1-877-700-0044 (de Toronto : 416-933-1780)
Service en anglais : 1-877-700-0043 (de Toronto : 416-933-1700)
- b) Télécopieur : 1-877-700-0045 (de Toronto : 416-933-1777)
- c) Courriel : mail.president@banquescotia.com
- d) Lettre : Le président, Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H1H1

Étape 3 (si nécessaire)

Communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia, qui relève directement du chef de la direction et a pour mandat d'examiner de façon impartiale toutes les plaintes non résolues de nos clients. Si vous êtes toujours insatisfait après les deux premières étapes, veuillez adresser votre plainte par écrit à l'ombudsman.

- a) Lettre : L'ombudsman de la Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto Ontario) M5H 1H1
- b) Télécopieur : 1-866-787-7061
- c) Courriel : ombudsman@banquescotia.com
- d) Téléphone : 1-800-785-8772 (de Toronto : 416-933-3299)

Étape suivante

Si la réponse de notre ombudsman ne vous a pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un ombudsman indépendant nommé pour agir au mieux des intérêts des clients des banques et des sociétés de placement canadiennes. Nous devrions régler votre plainte dans un délai de 90 jours, mais si, malgré nos efforts, nous n'avons pu régler le dossier au mieux au bout de ce délai, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI aux coordonnées suivantes :

- a) Lettre : L'ombudsman des services bancaires et d'investissement, 410, rue Bay, bureau 1505, case postale 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4
- b) Télécopieur : 1-866-422-2865
- c) Courriel : ombudsman@obsi.ca
- d) Téléphone : 1-888-451-4519

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer que ces dernières se conforment aux lois sur la protection du consommateur. Si vous avez une plainte à formuler à l'égard de ces questions de réglementation, adressez-vous à l'ACFC par écrit, à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Adresse électronique : www.fcac-acfc.gc.ca.

* Visa Int./utilisée sous licence.

^{MD} Marque déposée de La Banque de Nouvelle-Écosse.