

Conditions d'utilisation du portefeuille mobile

Dernière mise à jour : 6 novembre 2023

1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions d'utilisation du portefeuille mobile (les « **Conditions** ») s'appliquent à l'ajout, à la tentative d'ajout, au maintien ou à l'utilisation d'une Carte Neo Crédit, d'une carte prépayée de marque Neo, ou de toute carte de crédit ou carte prépayée comarquée ou avec marque de partenaire et émise par Neo (la « **Carte** ») dans un service de portefeuille de paiement mobile admissible (le « **Portefeuille** ») sur tout appareil compatible qui prend en charge le Portefeuille (chacun, un « **Appareil** »). Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, vous ne devez pas ajouter la Carte au Portefeuille, essayer de l'y ajouter, l'utiliser ou l'y conserver. En ajoutant ou en essayant d'ajouter la Carte à un Portefeuille, ou en utilisant ou en conservant la Carte dans un Portefeuille, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions.

Votre Carte vous est émise par Neo Financial en vertu d'une licence de Mastercard International Incorporated.

Veuillez lire les présentes Conditions attentivement. Elles constituent un accord juridique entre vous et Neo. De plus, les présentes Conditions et l'accord du titulaire de carte applicable régissent toutes les transactions effectuées avec la Carte au moyen d'un Portefeuille. Les termes définis dans les présentes Conditions ont le ou les sens qui leur sont attribués dans les présentes Conditions. Si un terme avec une majuscule n'est pas défini dans les présentes Conditions, il a la signification qui lui est attribuée dans l'Accord de la Carte de crédit Mastercard^{MD} de Neo Financial ou dans l'Accord du Compte Neo Quotidien et de la Carte prépayée Mastercard^{MD} ou dans l'accord de la Carte comarquée ou avec marque de partenaire applicable (l'« **Accord de la Carte** »). Les mots « vous », « votre » et « vos » signifient un titulaire de carte (s'il s'agit de plus d'une personne ou entité, « vous » signifie chacun d'entre vous) et les mots « **nous** », « **notre** », « **nos** » ou « **Neo** » signifient Neo Financial Technologies Inc.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant les présentes Conditions ou si vous avez de la difficulté à utiliser votre Carte à l'aide du Portefeuille pour effectuer des achats, nous vous encourageons à communiquer avec nous par courriel, en utilisant l'Appli Neo, en clavardant avec le soutien dans l'appli ou en nous appelant au 1-855-636-2265.

2. APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions s'appliquent au chargement et à l'utilisation de votre Carte dans chaque Portefeuille. Vous comprenez que l'utilisation de votre Carte dans un Portefeuille est également soumise aux accords ou conditions d'utilisation du fournisseur du Portefeuille, des

entreprises de téléphonie mobile tierces, des fournisseurs de services de données et des autres tiers qui participent à l'exploitation du Portefeuille, aux services liés au Portefeuille, aux transactions effectuées à l'aide du Portefeuille ou à la fourniture d'Appareils, et qu'aucun de ces tiers n'est lié à nous ou contrôlé par nous (chacun, un « **Fournisseur de services** »).

3. AJOUT D'UNE CARTE

Votre Carte peut être ajoutée à un Portefeuille admissible en suivant les instructions du fournisseur du Portefeuille et de Neo. Seules les Cartes que nous indiquons comme étant admissibles peuvent être ajoutées à un Portefeuille. Lorsqu'elle est admissible, votre Carte peut être ajoutée à plusieurs Portefeuilles et utilisée sur plusieurs Appareils. Vous ne pouvez pas ajouter de Carte à un Portefeuille ou utiliser une Carte dans un Portefeuille si à tout moment : i) votre Carte ou votre Compte associé n'est pas en règle; ii) votre Carte ou votre Compte ont été annulés ou suspendus; iii) nous ne pouvons pas authentifier la Carte conformément à nos procédures; iv) nous soupçonnons qu'il peut y avoir eu une fraude en rapport avec votre Carte ou l'utilisation de votre Carte; ou v) nous avons suspendu ou annulé l'admissibilité de votre Carte en lien avec son utilisation dans un Portefeuille. Des exigences ou restrictions supplémentaires peuvent également être imposées par les Fournisseurs de services ou Neo sans préavis.

4. LES CONDITIONS DE VOTRE ACCORD DU TITULAIRE DE CARTE NE CHANGENT PAS

Les conditions de l'Accord de la Carte que vous et Neo avez adoptées en ce qui concerne votre Carte ne changent pas lorsque vous ajoutez une Carte admissible au Portefeuille et continueront de régir toute Carte enregistrée à un Portefeuille. Aucune disposition des présentes Conditions ne remplace, n'annule ou ne modifie de quelque manière que ce soit votre Accord de la Carte. Ainsi, tous les intérêts, frais et redevances applicables à votre Carte s'appliqueront également lorsque vous utiliserez le Portefeuille pour accéder à votre Carte. Lorsque votre Carte est enregistrée au Portefeuille, votre Appareil sera considéré comme une Carte aux fins de l'Accord de la Carte, selon le contexte.

Bien que Neo ne vous facture pas de frais pour l'ajout d'une Carte admissible à un Portefeuille, le fournisseur du Portefeuille ou d'autres tiers (comme des opérateurs de réseau mobile, des fournisseurs de services de données et d'autres Fournisseurs de services) peuvent vous facturer des frais de service liés à l'utilisation de votre Appareil ou du Portefeuille. Les frais du Fournisseur de services peuvent faire partie du montant de la transaction qui est facturé à votre Carte lorsque vous utilisez le Portefeuille et la nature et le montant de ces frais peuvent nous être inconnus. Vous acceptez que des frais du Fournisseur de services puissent être facturés à votre Carte lors du traitement d'une transaction effectuée à l'aide du Portefeuille et que vous soyez responsable du paiement de ces frais au Fournisseur de services. Vous acceptez que Neo ne soit pas responsable de l'identification, de la divulgation ou de la vérification des frais du Fournisseur de services.

5. NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DU PORTEFEUILLE

Neo n'est pas responsable de la performance ou de la non-performance du Portefeuille ou de l'impossibilité d'utiliser le Portefeuille pour toute transaction. Il est possible que le Portefeuille ne soit pas accepté partout où votre Carte est acceptée ou en dehors du Canada. Neo n'est pas responsable si un commerçant refuse d'accepter un paiement au moyen du Portefeuille.

Neo n'est pas le fournisseur du Portefeuille et n'est responsable que de la Carte et de la transmission de renseignements sécurisés au fournisseur du Portefeuille dans le but d'assurer l'utilisation de la Carte dans le Portefeuille. Neo ne fournit pas de soutien ou d'assistance en ce qui concerne le matériel, les logiciels ou les autres services d'un Fournisseur de services liés au fonctionnement du Portefeuille ou d'un Appareil utilisé avec le Portefeuille.

Neo n'est pas responsable de la sécurité des renseignements que vous lui fournissez ou qui sont stockés dans le Portefeuille. Neo n'est pas responsable en cas de brèche de sécurité des renseignements stockés dans le Portefeuille ou envoyés depuis celui-ci. Le fournisseur du Portefeuille peut mettre fin à l'utilisation de celui-ci à tout moment.

6. SÉCURITÉ

Vous êtes responsable de la protection et de la sécurité de votre nom d'utilisateur, de votre identifiant, de vos mots de passe, de vos codes de déverrouillage et de tout autre renseignement (y compris les renseignements biométriques) et des justificatifs d'identité requis dans le but d'effectuer des achats avec votre Carte à l'aide du Portefeuille ou pour l'utilisation d'autres services liés au Portefeuille (« **Identifiants** »). Vous préserverez la confidentialité et la sécurité de ces Identifiants à l'égard de toute personne. Si vous partagez vos Identifiants ou votre Appareil avec d'autres personnes (y compris, sans limitation, en permettant à d'autres personnes d'enregistrer leurs empreintes digitales, de configurer un code de déverrouillage sur votre Appareil ou autre), elles peuvent avoir accès à votre Appareil et au Portefeuille pour effectuer des achats avec votre Carte à l'aide du Portefeuille, consulter les transactions sur votre Appareil (y compris au moyen de Notifications qui peuvent être visibles sur votre Appareil sans que vous ayez besoin d'entrer un identifiant de connexion ou un mot de passe) ou obtenir vos renseignements personnels de toute autre manière.

Vous devez nous informer immédiatement par le biais de l'Appli Neo ou du Site Web de Neo, par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com, par clavardage ou par téléphone au 1-855-636-2265 si vous pensez que vos Identifiants ont été perdus, compromis ou volés ou qu'une personne a pu utiliser vos Identifiants sans votre autorisation. Vous devrez peut-être aussi en aviser votre fournisseur de Portefeuille.

En outre, étant donné que votre Appareil peut être utilisé comme une Carte pour effectuer des achats, vous devez nous informer en cas de perte ou de vol de votre Appareil de la même manière que si votre Carte avait été perdue ou volée. Vous devrez peut-être aussi en aviser

votre fournisseur de Portefeuille. Nous allons résoudre tout problème lié à un achat potentiellement frauduleux conformément à votre Accord de la Carte.

Sauf disposition expresse des présentes Conditions ou de l'Accord de la Carte, ou sauf interdiction légale, vous êtes responsable de toutes les transactions effectuées avec votre Carte au moyen du Portefeuille. Veuillez vous reporter à votre Accord de la Carte pour obtenir plus de renseignements sur votre responsabilité quant aux transactions non autorisées.

7. UTILISATION DU PORTEFEUILLE

Le Portefeuille vous offre un autre moyen d'effectuer des achats avec votre Carte. Le Portefeuille vous permet, ainsi qu'à toute autre personne ayant accès à votre Appareil et l'utilisant, d'effectuer des achats au moyen d'une Carte qui a été ajoutée au Portefeuille, quel que soit l'emplacement où celui-ci est accepté sous réserve de l'activation de la Carte et de limites prédéfinies (qui sont susceptibles d'être modifiées). Lorsque vous utilisez votre Carte au moyen du Portefeuille pour effectuer des transactions auprès d'un commerçant, cette action équivaut à faire glisser, à insérer, à agiter, à payer sans contact ou à présenter d'une autre manière votre Carte physique, à signer le bordereau de carte prépayée, à signer de manière électronique au terminal du commerçant ou à entrer votre numéro d'identification personnel pour effectuer une transaction.

Les transactions effectuées en utilisant le Portefeuille seront ajoutées à votre Compte, à l'historique des transactions et aux relevés du Compte (le cas échéant). Vous êtes financièrement responsable de toutes ces transactions et des intérêts et frais associés, conformément à l'Accord de la Carte. Veuillez noter que si vous utilisez une Carte dans le Portefeuille qui exige une activation de votre part, vous devrez peut-être activer la Carte avant de l'utiliser à l'aide du Portefeuille.

Neo, le fournisseur du Portefeuille et/ou le commerçant peuvent, à leur discrétion, établir de temps à autre une limite maximale en dollars pour une seule transaction qui peut être effectuée avec votre Carte pour effectuer des achats à l'aide du Portefeuille. Par conséquent, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser le Portefeuille pour effectuer une transaction, même si votre Carte et votre Compte sont en règle. Si une transaction n'est pas effectuée parce qu'elle dépasse la limite maximale en dollars, nous vous encourageons à utiliser votre Carte physique pour effectuer la transaction.

8. RETRAIT D'UNE CARTE DU PORTEFEUILLE

Nous nous réservons le droit de cesser d'offrir ou de prendre en charge toute Carte enregistrée dans le Portefeuille. Nous pouvons également, à notre seule discrétion, bloquer, suspendre, restreindre ou résilier l'utilisation d'une Carte autrement admissible dans le Portefeuille en tout temps, sous réserve des lois applicables, y compris si : i) nous soupçonnons une fraude liée à votre Carte; ii) votre Carte ou votre Compte ne sont plus en règle; iii) vous violez les présentes Conditions ou votre Accord; iv) les lois applicables changent; ou v) le Réseau nous y oblige.

Vous pouvez retirer votre Carte du Portefeuille en suivant les procédures de retrait du fournisseur du Portefeuille.

Avant de vendre, de donner ou de vous débarrasser de votre Appareil, vous devez retirer vos Cartes du Portefeuille, sinon la Carte peut être mise à la disposition de la personne qui reçoit votre Appareil et vous restez responsable de toute transaction effectuée avec votre Appareil.

9. NOTIFICATIONS

Vous pouvez recevoir des notifications par le biais d'un système de notification sur votre Appareil lorsque vous effectuez des transactions avec votre Carte, y compris des transactions liées à la fois à votre Carte physique et au Portefeuille (chacune étant une « **Notification** »). Vous pouvez désactiver les Notifications à tout moment en modifiant les paramètres du système d'exploitation de votre Appareil. Neo n'est pas responsable de tout manquement à vous fournir des renseignements (y compris les Notifications) par le biais du Portefeuille à tout moment ou pour quelque raison que ce soit. Vous ne devez pas vous fier aux Notifications pour confirmer le montant final d'une transaction. Il peut y avoir des transactions dont la somme est différente du montant de l'achat final lorsqu'il est enregistré sur votre Compte. Consultez l'historique des transactions de votre Compte ou le relevé du Compte associé à la Carte, le cas échéant, pour confirmer le montant final d'une transaction.

10. STIPULATION D'EXONÉRATION DE GARANTIES/LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Vous acceptez et reconnaissez que vous utilisez le Portefeuille à vos propres risques. Neo n'est pas responsable de la sécurité, de l'exactitude ou de tout autre aspect du contenu ou de la fonction du Portefeuille ou des produits ou services de tiers fournis en relation avec le Portefeuille. Vous acceptez que Neo ne soit pas responsable de l'accès, de l'utilisation et de la maintenance d'une Carte dans le Portefeuille puisque Neo n'exploite ni ne contrôle le Portefeuille, le fournisseur du Portefeuille, le Réseau, les Fournisseurs de services ou les réseaux des opérateurs de réseau mobile. Dans les limites autorisées par la loi, la Carte ajoutée au Portefeuille vous est fournie « telle quelle » et « dans la mesure où elle est disponible » avec tous les défauts qui peuvent exister de temps à autre et sans garantie d'aucune sorte. Neo décline en outre toute garantie et condition en ce qui concerne le Portefeuille.

Neo n'est pas responsable : i) de toute circonstance qui retarde, interrompt, perturbe ou empêche votre capacité à utiliser votre Carte avec le Portefeuille; ii) de l'exactitude des renseignements affichés dans le Portefeuille ou sur votre Appareil; iii) de l'exactitude des renseignements affichés par tout service sans fil utilisé pour accéder, utiliser ou conserver votre Carte dans le Portefeuille; iv) de la confidentialité ou sécurité de la transmission électronique de renseignements personnels au moyen de toute connexion de tiers et du Réseau; ou v) s'il y a

une brèche de sécurité ayant des répercussions sur les renseignements stockés dans le Portefeuille ou sur votre Appareil ou envoyés à l'aide de ceux-ci.

11. CONFIDENTIALITÉ

En demandant l'enregistrement d'une Carte dans le Portefeuille, vous acceptez que Neo recueille auprès de vous et transmette au fournisseur du Portefeuille, au Réseau et à d'autres Fournisseurs de services certains renseignements personnels vous concernant pour vous permettre d'enregistrer votre Carte dans le Portefeuille et de l'utiliser. Ces renseignements comprennent votre nom, votre adresse et des renseignements sur votre Carte. Vous comprenez et reconnaissez que le fournisseur du Portefeuille, le Réseau et d'autres Fournisseurs de services auront également accès à certains détails concernant les transactions effectuées avec la Carte à l'aide du Portefeuille. Neo utilise et transmet ces renseignements au fournisseur du Portefeuille, au Réseau et à d'autres Fournisseurs de services :

- a. pour vérifier votre identité;
- b. pour authentifier la fourniture de votre Carte au fournisseur de Portefeuille;
- c. pour vous permettre d'accéder au Portefeuille;
- d. pour prendre en charge votre Carte dans le Portefeuille;
- e. pour effectuer tout achat avec la Carte à l'aide du Portefeuille;
- f. pour mettre à votre disposition des renseignements sur les transactions dans le Portefeuille (par exemple, pour afficher les transactions liées à la fois à votre Carte physique et au Portefeuille);
- g. pour surveiller votre Compte afin de détecter toute fraude;
- h. pour analyser et établir des rapports internes; et
- i. pour contrôler et faire respecter la Politique de confidentialité de Neo.

Vous consentez par la présente à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements à ces fins et conformément à notre Politique de confidentialité, qui peut être consultée en visitant le lien suivant : www.neofinancial.com/fr-CA/legal/privacy-policy. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sous réserve de nos exigences légales et contractuelles. Toutefois, si vous retirez votre consentement, votre capacité à utiliser le Portefeuille pourrait être limitée. Si vous avez des questions concernant notre collecte, utilisation ou divulgation de vos renseignements personnels ou celles de nos Fournisseurs de services (y compris nos Fournisseurs de services à l'extérieur du Canada), ou si vous souhaitez demander l'accès à vos renseignements personnels ou y apporter une correction, vous pouvez contacter la ou le responsable de la protection de la confidentialité de Neo en envoyant un courriel à confidentialite@neofinancial.com ou une lettre à l'adresse suivante :

À l'attention de : Responsable de la protection de la confidentialité

Neo Financial Technologies Inc.
400-200 8 Ave SW
Calgary (Alberta)

T2P 1B5

Vous reconnaissez que tout renseignement mis à la disposition du fournisseur du Portefeuille, du Réseau ou des autres Fournisseurs de services est soumis à leurs politiques de sécurité et régi par leurs politiques de confidentialité respectives et vous l'acceptez.

12. MODIFICATIONS/RÉSILIATION

Neo se réserve le droit de cesser de participer au Portefeuille et, par conséquent, de mettre fin aux présentes Conditions et à la disponibilité du Portefeuille pour vos Cartes à tout moment. Neo peut également modifier les présentes Conditions en tout temps en vous fournissant un avis de telles modifications, conformément aux lois applicables. L'avis de modification peut être donné avant ou après l'entrée en vigueur des modifications en question. Vous consentez à ces modifications en utilisant votre Carte dans le Portefeuille après la dernière des deux dates suivantes : la date de l'avis ou la date d'entrée en vigueur de la modification. Vous pouvez résilier les présentes Conditions à tout moment en retirant toutes vos Cartes du Portefeuille.

13. AVIS

En enregistrant votre Carte dans le Portefeuille, vous acceptez de recevoir des communications, Notifications et messages électroniques de Neo et de la part des Fournisseurs de services travaillant en notre nom pour gérer vos Comptes en ce qui concerne l'utilisation de votre Carte dans le Portefeuille, y compris les renseignements relatifs à l'enregistrement et aux transactions : i) par courriel, à l'adresse courriel que vous nous avez fournie en relation avec votre Carte et le Portefeuille; ii) par texto; iii) par le biais du Portefeuille et/ou du fournisseur du Portefeuille lui-même; et iv) par Notification. Vous acceptez de mettre à jour votre numéro de cellulaire et votre adresse courriel en cas de changement par le biais de la fonctionnalité intégrée à l'application de Neo ou en nous appelant au 1-855-636-2265. Vous pouvez communiquer avec nous si vous souhaitez retirer votre consentement à recevoir de telles Notifications électroniques, mais si vous le faites, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser le Portefeuille.

14. CHOIX DE LA LOI ET DE LA COMPÉTENCE

Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois en vigueur de la province ou du territoire dans lequel vous résidez et vous acceptez de vous soumettre à la juridiction des tribunaux de la province ou du territoire dans lequel vous résidez. Si vous ne résidez plus au Canada, les présentes Conditions seront régies et interprétées conformément aux lois de la province de l'Alberta et aux lois canadiennes applicables dans cette province.

15. TITRES

Les titres de chaque section des présentes Conditions sont ajoutés à des fins de commodité et ne modifient pas la signification d'une quelconque disposition des présentes Conditions.

16. MARQUES DE COMMERCE

MC indique que les produits correspondants sont des marques déposées de Neo Financial Technologies Inc., tous droits réservés.

MD/MC Mastercard^{MD} et le concept des cercles sont des marques déposées de Mastercard International Incorporated.