

Accord du Compte Neo Quotidien et Accord de la Carte Mastercard^{MD} prépayée

Ce document comprend deux accords distincts : l'Accord du Compte Neo Quotidien (l'« Accord du Compte ») et l'Accord du titulaire de la Carte Mastercard Neo prépayée (l'« Accord de la Carte »). Comme il est décrit en plus de détails ci-après, l'Accord du Compte s'applique au Compte Neo Quotidien que vous détenez auprès de nous (Peoples Bank of Canada) alors que l'Accord de la Carte conclu entre vous et Neo Financial Technologies Inc. s'applique à votre Carte Mastercard prépayée (ci-après la « Carte d'accès »). L'Accord de la Carte s'applique également à tout renouvellement ou remplacement de votre Carte d'accès.

ACCORD DU COMPTE NEO QUOTIDIEN

La présente version de l'Accord du Compte Neo Quotidien (l'« Accord du Compte ») est en vigueur le 4 décembre 2023 et remplace les anciennes versions de l'Accord du Compte.

Le présent Accord du Compte s'applique au Compte Neo Quotidien que vous détenez auprès de nous (Peoples Bank of Canada) et aux services que nous vous fournissons par l'intermédiaire de notre fournisseur de services, Neo. Les termes avec une majuscule dans le présent Accord du Compte sont définis à l'Article 41 « Définitions » ci-après.

En envoyant votre Demande, en ouvrant ou en utilisant votre Compte ou en utilisant les Services, vous acceptez les conditions du présent Accord du Compte. Vous confirmez avoir reçu notre Déclaration de divulgation et vous acceptez d'être lié aux conditions de la Documentation, y compris tous les remplacements ou modifications périodiques que nous faisons.

Veillez lire attentivement le présent Accord du Compte, la Documentation et tous les autres accords et documents auxquels nous faisons référence dans le présent Accord du Compte, car ils concernent vos droits et énoncent certaines de vos obligations. Si vous avez des questions liées aux accords, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265 (sans frais).

Veillez conserver une copie du présent Accord du Compte pour vos dossiers.

1. Utilisation de votre Compte

Le Compte est un compte bancaire personnel en ligne exploité en devise canadienne seulement.

Le Compte est destiné à un usage personnel seulement. Vous acceptez d'utiliser votre Compte comme compte personnel et comprenez que si nous pensons que vous utilisez votre Compte à des fins commerciales ou non personnelles, nous pouvons fermer votre Compte sans vous en avertir au préalable.

2. Admissibilité de la clientèle

Pour être admissible à ouvrir et à maintenir un Compte avec nous, vous devez être une personne résidant au Canada avec une adresse permanente canadienne et vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, veuillez vous reporter à l'Article 9 pour obtenir les conditions d'admissibilité des jeunes.

Vous devez maintenir une adresse courriel valide dans votre profil et nous informer immédiatement de toute modification à cette adresse courriel ou à tout autre renseignement que vous nous avez préalablement fourni. Si vous n'êtes plus une personne résidente du Canada, nous pouvons résilier

le présent Accord du Compte et fermer votre Compte sans votre permission (à moins que vous ne résidiez au Québec). Que nous résiliions ou non le présent Accord du Compte, vous paierez immédiatement toutes les sommes que vous nous devez, et ce, libres et quittes de l'ensemble des retenues et impôts étrangers, ainsi que de toutes les retenues d'impôt à la source.

Durant le processus de demande, nous ferons une évaluation, comme l'exige la loi, pour déterminer si un Compte est convenable pour vous. Si notre évaluation détermine que ce Compte ne vous convient pas, si vous ne nous fournissez pas les renseignements dont nous avons besoin pour réaliser l'évaluation ou si nous ne sommes pas en mesure de compléter l'évaluation, vous ne serez pas admissible à l'ouverture d'un Compte.

3. Exigences relatives à la vérification de l'identité et à l'ouverture de Compte

En vertu de la loi, nous devons obtenir, vérifier et enregistrer les renseignements qui identifient chaque personne qui ouvre un Compte. Cette exigence signifie que, avant d'ouvrir un Compte, nous vous demanderons de nous fournir certains renseignements pour nous aider à vous identifier, y compris votre nom, votre adresse municipale et votre date de naissance. Si nous ne pouvons pas vérifier votre identité à l'aide de notre processus normal, nous pouvons également exiger une preuve supplémentaire de votre identité. Nous ouvrirons votre Compte après avoir vérifié votre identité et vous aviserons que votre Compte est désormais actif.

Vous consentez à ce que nous vérifiions votre identité comme l'exige et le permet la loi. Vous acceptez aussi de nous fournir toute documentation que nous croyons être nécessaire pour nous aider à cet égard. À cet effet, votre nouveau Compte ne sera pas ouvert, aucun paiement d'intérêt ne sera effectué et aucun autre avantage ne découlera de votre nouveau Compte jusqu'à ce que toutes ces exigences soient satisfaites.

Dans certains cas, il se peut que nous devions contacter des agences d'évaluation du crédit tierces ou d'autres tiers, y compris des fournisseurs de services de télécommunications et de services publics, ou que nous choissions de le faire, pour nous aider à vous identifier. Vous acceptez que nous contactions ces tiers lors de l'ouverture de votre Compte ou à tout moment lorsque votre Compte est ouvert, et vous y consentez. Vous acceptez de fournir les renseignements nécessaires en vertu de la législation fédérale et/ou provinciale, y compris, sans limitation, ceux exigés en vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, notamment les règles et/ou les règlements apparentés ou toute législation similaire, aux fins de l'ouverture de votre Compte avec nous et de son utilisation continue.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* nous oblige à recueillir votre numéro d'assurance sociale (NAS) et d'autres renseignements fiscaux requis lorsque vous ouvrez un compte portant intérêt afin que nous puissions déclarer votre revenu en intérêts au gouvernement. Si vous ne nous fournissez pas votre NAS ou d'autres renseignements fiscaux requis, votre Compte sera considéré comme ne portant pas intérêt. Pour nous aider à vérifier votre identité et à prévenir les erreurs et la fraude, nous pouvons également fournir votre NAS à des agences d'évaluation du crédit. La communication de votre NAS à des agences d'évaluation du crédit n'est pas une condition de service. Vous pouvez nous demander de ne pas utiliser votre NAS à des fins autres que celles exigées par la loi.

Si vous ne satisfaites pas aux exigences d'ouverture du compte, que ce soit de la manière énoncée dans le présent Accord du Compte ou de toute autre manière, nous nous réservons le droit de ne pas ouvrir votre Compte.

4. Politique de confidentialité

En soumettant une Demande, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels conformément à la Politique de confidentialité de Neo et à notre Politique de protection des renseignements personnels. Les versions les plus à jour de ces politiques se trouvent ici :

- [Politique de protection des renseignements personnels de Peoples](#)
- [Politique de confidentialité de Neo](#)

Ces politiques de confidentialité peuvent être modifiées ou remplacées de temps à autre sans vous fournir d'avis préalable et nous afficherons les politiques de confidentialité révisées à l'aide du lien ci-dessus.

Ces politiques de confidentialité décrivent également vos options de rejet de certaines utilisations de vos renseignements. Il est important que vous examiniez soigneusement ces politiques de confidentialité avant de soumettre votre Demande.

5. Identification électronique (Nom d'utilisateur et mot de passe)

Une fois votre Compte créé, votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe correspondant à votre Profil Neo seront nécessaires chaque fois que vous voudrez accéder à votre Compte ou à tout autre compte que vous avez ouvert par l'intermédiaire de la Plateforme Neo. Vous êtes responsable de protéger votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe de la manière décrite dans les Conditions d'utilisation de la plateforme Neo. Vous ne devez communiquer votre Nom d'utilisateur et votre mot de passe à personne. Veuillez faire en sorte que ces renseignements restent privés et strictement confidentiels.

6. Intérêts du Compte

Si vous ne nous fournissez pas tous les renseignements fiscaux requis, y compris votre NAS, votre Compte sera considéré comme ne portant pas intérêt.

Si vous nous fournissez tous les renseignements fiscaux requis, y compris votre NAS, votre compte sera considéré comme portant intérêt et nous verserons des intérêts à votre Compte conformément aux taux décrits dans la Déclaration de divulgation. Nous calculons l'intérêt sur le solde de clôture des fonds détenus dans le Compte sur une base quotidienne et nous vous le versons mensuellement à votre Compte.

Le taux d'intérêt applicable au Compte est divulgué au cours du processus de demande et il est affiché bien en vue sur la Plateforme Neo. La manière dont nous calculons le montant des intérêts à verser est énoncée ci-dessus et dans la Déclaration de divulgation.

Vous reconnaissez que les taux d'intérêt et les méthodes de calcul des intérêts peuvent changer de temps à autre sans vous en informer au préalable. Nous vous aviserons du nouveau taux et de toute modification au calcul des intérêts par Communication électronique ou en l'affichant sur le Site Web Neo.

7. Frais

Les frais que nous pouvons vous facturer en lien avec le présent Compte se trouvent dans la Déclaration de divulgation. Vous nous autorisez à facturer directement à votre Compte tous les

frais que vous contractez et nous pouvons débitez votre Compte pour percevoir les frais, débits et taxes (le cas échéant). Si une augmentation des frais est effectuée ou de nouveaux frais de Compte sont ajoutés, nous vous fournirons par écrit un avis de ces changements par Communication électronique, ce qui comprend un avis au moyen de la Plateforme Neo ou par tout autre moyen déterminé par nous et autorisé par la loi, et ce, au moins 60 jours avant que le changement n'entre en vigueur.

Il pourrait y avoir des frais supplémentaires associés à l'utilisation de votre Carte d'accès, y compris des frais pour les transactions effectuées en devise étrangère avec votre Carte d'accès. Reportez-vous à l'Accord de la Carte et à la Déclaration de divulgation pour obtenir plus de renseignements sur les frais associés à l'utilisation de votre Carte d'accès.

8. Enregistrement des transactions du Compte en ligne

L'enregistrement continu des transactions et des soldes du compte est accessible en ligne sous format électronique et vous pouvez y accéder à partir de la Plateforme Neo.

Vous comprenez que nous ne vous fournirons pas de copies papier de vos activités transactionnelles et soldes de Compte mensuels, à moins que vous ne demandiez des relevés mensuels papier et d'autres documents par le biais de l'Appli Neo, en ligne au www.neofinancial.com ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au 1-855-636-2265, et vous l'acceptez. Nous vous facturerons les frais énoncés dans la Déclaration de divulgation pour les versions imprimées.

Vous acceptez d'examiner soigneusement et au moins tous les 30 jours votre historique de transactions pour vérifier que :

- toutes les transactions et tous les soldes sont corrects;
- tous les Instruments utilisés pour payer à partir du Compte sont valides et dûment autorisés; et
- toutes les sommes facturées à votre Compte sont correctes.

Si vous remarquez des erreurs, omissions, irrégularités ou incompatibilités, vous devez nous en aviser dans les 30 jours suivant la date de la transaction enregistrée. Si vous ne le faites pas, nous considérerons que les enregistrements au Compte sont corrects. Vous serez lié par le présent article même si vous n'examinez pas les entrées et les soldes du Compte au moins tous les 30 jours.

Si nous créditons ou débitons par erreur une somme à votre Compte, nous pouvons la rectifier en tout temps.

Vous devez nous dire immédiatement, en communiquant avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265, si vous constatez une utilisation suspecte, inhabituelle ou frauduleuse (fraude véritable ou suspecte) ou toute autre utilisation non autorisée de votre Compte ou des Services, notamment si toute personne non autorisée a eu ou aurait pu avoir accès à n'importe lequel des Services.

9. Admissibilité des jeunes

Ce Compte est également offert aux personnes ayant au moins 13 ans si elles résident à l'extérieur du Québec. Si vous résidez au Québec, vous devez avoir au moins 14 ans.

10. Transactions électroniques

Vous êtes responsable de faire en sorte d'avoir suffisamment de fonds dans votre Compte pour couvrir toute Transaction électronique que vous réalisez. Vous serez responsable de toute transaction qui n'est pas traitée en raison de fonds insuffisants.

Des demandes de Transactions électroniques peuvent être effectuées en vous connectant à la Plateforme Neo et par tout autre moyen que nous mettons à votre disposition de temps à autre.

Les transferts électroniques de fonds (TEF) que vous effectuez entre votre Compte et un Compte externe lié seront traités selon votre demande de transfert de fonds en provenance ou à destination de vos Comptes externes liés.

Habituellement, les fonds arrivent dans votre Compte ou votre Compte externe lié de un à deux Jours ouvrables après la demande de TEF. Les dates d'arrivée des fonds ne sont pas promises ni garanties. Notez que même après l'arrivée des fonds dans votre Compte, une retenue de fonds pourrait s'appliquer. Veuillez vous reporter à l'article « Retenue de fonds dans votre Compte » ci-après pour obtenir plus de renseignements.

Advenant que le TEF à partir d'un Compte externe ne puisse pas être traité, la demande de transaction sera retournée.

Vous pouvez organiser des dépôts directs auprès d'un tiers (comme un employeur ou le gouvernement) en fournissant à ce tiers les renseignements de votre Compte qui sont téléchargeables à partir de la Plateforme Neo. Vous devez organiser la configuration et/ou l'annulation des dépôts directs en vous adressant directement au tiers qui offre ce service.

Nous pouvons établir des limites par client pour le montant en dollars, le nombre de transactions ou le solde du compte, ou toute autre limite relative au compte. Ces limites peuvent changer en tout temps sans vous en informer au préalable. Si vous essayez d'effectuer une transaction au-delà de ces limites, nous pouvons rejeter la transaction. Veuillez vous reporter à la Déclaration de divulgation pour obtenir plus de renseignements sur les limites relatives aux diverses transactions du compte.

11. Comptes externes liés

Vous pouvez lier plus d'un Compte externe à votre Compte, sous réserve de certaines limites énoncées dans la Déclaration de divulgation. Mis à part le Compte externe lié initial (ou le premier Compte externe lié) qui est configuré lors de la Demande, tous les Comptes externes liés par la suite peuvent être liés à votre Compte en vous connectant à la Plateforme Neo et en suivant les instructions que nous vous fournissons sur la liaison des Comptes externes ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265.

Vous avez l'entière responsabilité de vérifier que la liaison du Compte externe est autorisée par l'établissement financier où vous détenez le compte. Un nouveau Compte externe lié sera activé après avoir vérifié votre autorisation à accéder au Compte externe.

À notre seule discrétion, nous avons le droit de refuser le traitement de votre demande de liaison de Compte externe ou d'exiger que vous nous envoyiez un spécimen de chèque pour compléter votre demande. Nous pouvons également, à notre seule discrétion, retirer la liaison du Compte externe lié si nous sommes informés ou avons raison de croire qu'il ne vous appartient pas.

12. Découvert

Nous n'offrons pas de protection de découvert pour votre Compte. Nous pouvons rejeter à tout moment une transaction électronique, un Virement Neo ou toute autre instruction de paiement que vous effectuez si un découvert est susceptible de se produire.

13. Virements prévus et périodiques à destination et en provenance des Comptes externes liés

Les virements prévus et périodiques peuvent être effectués à partir de votre ou vos Comptes externes liés vers votre Compte et à partir de votre Compte vers votre ou vos Comptes externes liés. En amorçant un virement prévu ou périodique, vous nous autorisez, ainsi que votre ou vos autres établissements financiers, à virer des fonds entre ces comptes conformément à vos Instructions. Des modifications à votre calendrier de paiements peuvent être effectuées n'importe quand selon vos directives. L'entrée en vigueur de la modification dépendra du moment où nous recevons vos directives de modification du calendrier de paiements.

14. Virement *Interac*^{MD+}

Les services de Virement *Interac*^{MD} peuvent être utilisés pour envoyer de l'argent électroniquement à partir de votre Compte vers un destinataire qui détient un compte bancaire dans un autre établissement financier canadien. Pour envoyer un Virement *Interac*^{MD} au moyen de l'Appli Neo, vous devez fournir l'adresse courriel ou le numéro du cellulaire du destinataire, la somme à envoyer et, si le destinataire n'a pas le Dépôt automatique, une question de sécurité à laquelle cette personne doit répondre pour authentifier la transaction par Virement *Interac*^{MD}. Pour que le destinataire puisse accepter les fonds par Virement *Interac*^{MD}, il doit répondre correctement à la question de sécurité. Seules les instructions pour accéder aux fonds sont transmises par courriel ou par texto. Les fonds sont virés directement entre les comptes ou les établissements financiers.

Lorsque vous envoyez des fonds par Virement *Interac*^{MD}, vous acceptez d'être responsable :

- de fournir la bonne adresse courriel et le bon numéro de cellulaire du destinataire et de faire en sorte que ces renseignements restent à jour;
- d'utiliser une question de sécurité efficace et de fournir une réponse que seuls vous et le destinataire connaissez; et
- de garder confidentielle la réponse à la question de sécurité, de ne la révéler qu'au destinataire du virement et de ne pas utiliser le courriel ou le message facultatif d'accompagnement de la transaction pour transmettre la réponse à la question de sécurité au destinataire.

Vous comprenez que tant que le destinataire est en mesure de répondre correctement à la question de sécurité, nous sommes obligés de compléter la transaction même si la personne n'était pas la personne visée du virement, et vous l'acceptez.

Si vous êtes le destinataire d'un virement, vous acceptez de garder confidentielle la réponse à la question de sécurité et de ne la révéler qu'au besoin pour réclamer les fonds envoyés par Virement *Interac*^{MD}.

Neo et nous ne serons pas responsables de toute perte due à la mauvaise utilisation, à la mauvaise communication ou à la divulgation de la réponse à une question de sécurité de la part de l'expéditeur ou du destinataire.

Quand vous amorcez une demande par Virement *Interac*^{MD}, nous retirerons immédiatement le montant du virement de votre Compte et le destinataire sera informé moins de 30 minutes après la transaction. Nous retenons le montant du virement jusqu'à ce que nous ayons été avisés que le destinataire a réclamé ou rejeté le virement ou jusqu'à ce que vous nous demandiez d'annuler le virement, selon la première éventualité.

Le destinataire a 30 jours à partir de la date où le virement a été amorcé pour réclamer les fonds. Après 30 jours, le virement expirera et, s'ils ne sont pas réclamés, les fonds seront retournés à votre Compte (moins les frais applicables).

Les virements ne peuvent être effectués qu'en dollars canadiens.

Vous nous donnez, ainsi qu'à nos agents de compensation, votre consentement et le droit de fournir les services de Virement *Interac*^{MD} et de pouvoir transmettre vos renseignements personnels à nos agents de compensation et à Interac Corp. et ceux-ci peuvent les recueillir, les utiliser et les divulguer dans le cadre de votre utilisation de ces services.

15. Dépôt automatique

Le Dépôt automatique est une fonctionnalité de Virement *Interac*^{MD} qui vous permet de vous inscrire pour que les dépôts par Virement *Interac*^{MD} soient versés automatiquement dans votre Compte ou dans le compte de votre destinataire, et ce, sans avoir à répondre à la question de sécurité.

Si vous avez inscrit votre adresse courriel ou votre numéro de cellulaire canadien pour activer le Dépôt automatique dans votre Compte, les demandes par Virement *Interac*^{MD} qui vous sont envoyées seront déposées automatiquement dans votre Compte.

Lorsque vous envoyez une demande par Virement *Interac*^{MD} au Destinataire du Dépôt automatique, vous êtes responsable de l'exactitude et du fonctionnement de l'adresse courriel ou du numéro de cellulaire canadien et de la somme à envoyer. Si l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire du destinataire est inscrit au Dépôt automatique, la somme sera automatiquement déposée dans le compte du Destinataire du Dépôt automatique. Une fois envoyée, vous ne pouvez pas arrêter, annuler ou rappeler la transaction. Si l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire du destinataire n'est pas inscrit au Dépôt automatique, vous devrez entrer une question de sécurité (voir l'article ci-dessus : Virement *Interac*^{MD}).

Vous acceptez d'être responsable de fournir l'adresse courriel ou le numéro de cellulaire canadien exacts et fonctionnels du Destinataire du Dépôt automatique et d'obtenir la permission de les utiliser. Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables de la vérification de l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez et que nous puissions nous fier seulement aux renseignements que vous nous avez fournis pour effectuer la transaction. Nous et Neo ne serons pas responsables de toute perte résultant de votre incapacité à fournir des renseignements exacts.

Si le montant envoyé par Virement *Interac*^{MD} ne peut pas être déposé dans le compte du Destinataire du Dépôt automatique, les fonds seront déposés de nouveau dans votre Compte.

Nous pouvons rejeter le Dépôt automatique sans responsabilité en tout temps avant que le montant envoyé par Virement *Interac*^{MD} ne soit déposé si nous avons une raison de croire que vous, l'expéditeur (si vous êtes le destinataire) ou le Destinataire du Dépôt automatique participez à des activités frauduleuses, illégales ou abusives, si une erreur s'est produite ou si vous violez le présent Accord du Compte.

16. Outil de paiement des factures

Vous pouvez utiliser votre Compte pour effectuer le paiement de facture au moyen de l'Outil de paiement des factures dans la Plateforme Neo.

Vous comprenez et acceptez ce qui suit :

- les paiements de facture effectués au moyen de la Plateforme Neo ne seront pas traités immédiatement et la période du traitement dépend de plusieurs facteurs, y compris, sans limitation, le moment où vous effectuez les paiements de facture et les processus internes de comptabilité du destinataire du paiement de facture;
- lorsque vous effectuez un paiement de facture, vous êtes responsable de prévoir un délai suffisant pour la réception du paiement avant la date d'échéance;
- Neo et nous ne serons pas responsables de tous frais, toute dépense ou perte, ou tout préjudice ou inconvénient de quelque nature que ce soit découlant de toute erreur, de tout non-paiement ou de tout retard du traitement des paiements de facture;
- si vous avez effectué ou reçu un paiement de facture par erreur, nous pouvons, sans y être obligés, vous aider en amorçant ou en traitant un « Débit de correction d'erreur de paiement de facture », comme il est énoncé dans les Règles et, le cas échéant, vous acceptez de nous indemniser de toute perte, tout coût ou tout préjudice directs subis et vous nous paierez tous frais de service raisonnables relatifs à la prestation de services; et
- si nous amorçons ou traitons un Débit de correction d'erreur de paiement de facture qui a une incidence sur votre Compte ou vos affaires et que nous le faisons sans négligence grossière ou intention de causer une perte ou un préjudice, Neo et nous serons tenus à couvert de toute perte, tout coût ou tout préjudice que vous aurez subis, quelle qu'en soit la cause, en raison du processus de paiement de facture ou de Débit de correction d'erreur de paiement de facture.

17. Virements entre deux Comptes Neo

Vous pouvez envoyer des fonds de manière électronique au moyen de la Plateforme Neo à partir de votre Compte vers une autre personne qui détient un compte Neo (un « Virement Neo »). Les Instructions pour récupérer les fonds virés peuvent être communiquées au moyen de la Plateforme Neo, par courriel ou par texto. Les fonds sont virés directement entre les comptes.

Vous acceptez ce qui suit et le comprenez :

- nous sommes obligés de verser le Virement Neo au destinataire d'une demande de virement, tant et aussi longtemps que nous sommes en mesure de vérifier que cette personne a bel et bien demandé ce Virement Neo, et ce, à l'aide des protocoles de sécurité mis en place;
- Neo et nous ne serons pas responsables de toute perte découlant de la mauvaise utilisation, communication ou divulgation de la réponse du protocole de sécurité de la part de l'expéditeur ou du destinataire;
- quand vous amorcez un Virement Neo, nous retirerons immédiatement le montant du virement de votre Compte et nous créditerons le compte du destinataire ou aviserons le

destinataire du Virement Neo. Si le destinataire est incapable de recevoir le Virement Neo ou ne le réclame pas, les fonds seront retournés à votre Compte après 30 jours; et

- Les Virements Neo ne peuvent être effectués qu'en dollars canadiens.

18. Retenue de fonds dans votre Compte

Quand vous faites un dépôt dans votre Compte par TEF ou en virant des fonds depuis un Compte externe lié, nous pouvons retenir l'intégralité ou une partie de votre dépôt jusqu'à ce que nous ayons pu vérifier que les fonds sont disponibles dans le compte de l'autre établissement financier pour couvrir le dépôt.

Bien que le dépôt soit reflété immédiatement dans le solde de votre Compte, votre capacité d'accès à la somme entière de votre dépôt sera limitée jusqu'à ce que la période de retenue des fonds ait expiré. Vous serez incapable d'effectuer des transactions à l'aide de fonds retenus. La retenue pourrait durer jusqu'à cinq Jours ouvrables et dépend de la somme et de la nature du dépôt.

Dans certaines circonstances, la période de retenue des fonds pourrait être prolongée à notre seule discrétion. Pour obtenir plus de détails à ce propos, veuillez consulter notre Politique de retenue de fonds dans la Déclaration de divulgation.

19. Accès du titulaire du Compte

Nous accepterons seulement les instructions relatives au Compte reçues de votre part. Nous ne sommes pas obligés de reconnaître l'intérêt de toute personne autre que vous en ce qui concerne le Compte. Nous ne sommes pas tenus non plus d'accorder l'accès au Compte à une autre personne. Cependant, dans certaines circonstances, nous pouvons accorder un accès à votre Compte à un tiers, tel qu'il est décrit ci-dessous.

L'accès de tiers peut être donné à la clientèle qui a besoin d'aide avec la gestion de son Compte ou qui est physiquement incapable d'accéder à son Compte. Cet accès permet à une autre personne (c.-à-d. votre représentant successoral, comme une personne qui a été nommée votre mandataire sous mandat valide ou en tant qu'exécuteur testamentaire ou liquidateur) de nous fournir des instructions relatives à votre Compte que nous mettrons en œuvre à notre tour. Pour permettre à un tiers d'accéder à votre ou vos Comptes, vous devrez nous fournir l'autorisation appropriée ou votre représentant successoral devra faire preuve de son autorité légale à agir en votre nom.

Dans l'éventualité où nous ou Neo recevrons l'ordonnance d'un tribunal nous obligeant à retenir les fonds du Compte ou à les y déposer, ou qui s'étend autrement à de tels fonds ou qui se rapporte au Compte, vous acceptez que nous puissions prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire pour nous conformer légalement à l'ordonnance du tribunal et, en le faisant, nous ne serons aucunement responsables envers vous.

20. Compensation, règlement et paiement

Nous pouvons mettre à disposition, par l'intermédiaire de Fournisseurs de services tiers, des services tels que le TEF ou d'autres fonctionnalités utilisées, entre autres, pour envoyer ou recevoir des paiements. Nous ne serons pas responsables si des erreurs devaient se produire durant la prestation de services de ces Fournisseurs de services tiers ni ne serons responsables de la perte, du vol, de la destruction ou du retard de la livraison de tout Instrument pendant son traitement par un autre établissement financier ou un autre tiers, ou durant sa possession par celui-ci. Si un Instrument de paiement que nous présentons à un tiers ou à un autre établissement financier en

vosre nom est refusé ou si l'autre établissement financier ne fournit pas de paiement, vous serez quand même responsable envers nous du montant de l'Instrument que nous avons crédité à votre Compte.

21. Fermeture de votre Compte

Vous pouvez fermer votre Compte en tout temps, et ce, sans frais. Lorsqu'un Compte est fermé, le cas échéant, nous effectuerons un dépôt final à votre Compte pour l'intérêt accumulé jusqu'à la date de fermeture. Le Compte n'accumule plus d'intérêt après la date de fermeture. Les articles présentés pour paiement après la fermeture du Compte pourraient être refusés. Vous êtes responsable des transactions que vous avez organisées, y compris celles qui arrivent après la fermeture du Compte. En fermant votre Compte, vous ne recevrez pas les dépôts qui auraient pu se produire si vous n'aviez pas fermé votre Compte. Ceci comprend toute offre promotionnelle et pourrait comprendre les fonds retournés en raison de l'échec ou du retour d'un virement ou d'un paiement.

Dans l'éventualité où vous fermeriez votre Compte et qu'il renfermerait toujours un solde, nous pourrions vous envoyer cette somme moins les dettes ou toute autre obligation que vous nous devez, conformément à nos droits de compensation, par TEF à l'un de vos Comptes externes liés.

Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous contacter afin d'organiser avec vous la réception du versement des fonds retournés en raison de l'échec d'une transaction. Cependant, nous nous réservons le droit de faire parvenir tous les fonds retournés à la Banque du Canada, conformément aux lois applicables, et ce, en dépit de nos efforts raisonnables pour vous contacter.

La fermeture de votre Compte ne vous libère pas de toute obligation envers nous et vous demeurerez responsable des Instruments déposés au Compte ou retirés de celui-ci et des sommes impayées ou non compensées.

22. Suspension ou résiliation du Compte ou des Services

Vous reconnaissez que nous sommes autorisés, à notre seule discrétion, à suspendre ou à résilier votre Compte ou l'accès à votre Compte sans vous en aviser (à moins que vous ne résidiez au Québec). Dans l'éventualité où votre Compte serait suspendu ou résilié ou que votre Accès au Compte serait suspendu ou résilié, nous vous en aviserions par écrit à l'adresse courriel que nous avons dans les dossiers relatifs à votre Compte. En cas de résiliation de votre Compte, vous ne pourriez plus utiliser votre Carte d'accès.

Dans les situations où nous avons fermé votre Compte, tout solde restant dans votre Compte vous sera versé moins toute dette ou autre obligation que vous nous devez, conformément à nos droits de compensation énoncés. Nous et Neo ne serons pas responsables de tout paiement refusé après la fermeture de votre Compte. Nous déploierons des efforts raisonnables pour vous contacter afin d'organiser avec vous la réception du versement des fonds retournés en raison de l'échec ou du retour d'un virement ou d'un paiement après la fermeture de votre Compte.

En cas de décès ou d'incapacité, nous serions autorisés à prendre des mesures que nous jugeons prudentes ou recommandées, en limitant notamment les transactions au Compte. Dès la réception des documents juridiques appropriés et requis à la suite de votre décès ou de votre incapacité, nous transférerons le solde de vos fonds à votre représentant successoral et fermerons votre Compte. Dans tous les cas, vous (et votre succession) demeurerez responsable de toute transaction dans le Compte. En vertu de l'Accord du Compte, votre représentant successoral aura

les mêmes droits, responsabilités et obligations que vous, le titulaire du Compte, à moins que nous en décidions autrement.

Aucuns frais ne s'appliquent ou ne sont associés à la résiliation de votre Compte ou des Services.

23. Comptes dormants

Si aucune transaction n'a été effectuée dans votre Compte ou si nos tentatives de communication avec vous à propos de votre Compte ont été infructueuses, nous considérerons que votre Compte est inactif. S'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre Compte pour couvrir les frais que vous nous devez, nous pouvons fermer le Compte sans vous en aviser.

24. Modifications au présent Accord du Compte

Nous pouvons proposer de modifier, de manière permanente ou temporaire, toute condition du présent Accord du Compte (y compris les caractéristiques du Compte, l'admissibilité et les exigences d'ouverture d'un Compte, les règles concernant l'utilisation du Compte, les transactions et les consentements, l'intérêt, les frais, les droits de suspension et de résiliation, l'indemnisation et la limitation de la responsabilité) ou de remplacer le présent Accord du Compte par un autre accord, et ce, à tout moment. Nous vous fournirons par écrit un avis de ces changements par Communication électronique ou par tout autre moyen déterminé par nous et autorisé par la loi, et ce, au moins 30 jours avant que le changement ne soit censé entrer en vigueur. Vous avez le droit de refuser la modification en résiliant le présent Accord du Compte et en fermant votre Compte sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, et ce, en tout temps avant que le changement n'entre en vigueur. Vous pouvez obtenir une copie de l'Accord du Compte actuel en visitant le Site Web de Neo.

Vous reconnaissez que nous pouvons, de temps à autre, proposer des offres spéciales ou des promotions à une portion ou à l'ensemble de notre clientèle avec ou sans préavis. Vous reconnaissez que nous nous réservons le droit de modifier, de retirer, de suspendre ou de résilier de telles offres spéciales ou promotions à notre seule discrétion, et ce, sans préavis.

Vous pouvez obtenir une copie de la version actuelle du présent Accord du Compte dans l'Appli Neo, au www.neofinancial.com ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au 1-855-636-2265.

25. Demandes de renseignements

Si vous nous demandez de la Documentation ou d'autres renseignements sur votre Compte ou sur les Services, nous vous fournirons alors des copies de la Documentation et des renseignements que nous sommes tenus de vous fournir conformément à la loi. Nous pouvons accepter votre demande de copies de documents ou de renseignements supplémentaires que nous ne sommes pas tenus de vous fournir conformément à la loi. Nous ne vous fournirons pas de copies de documents ni de renseignements lorsque la loi l'interdit. Nous pouvons vous demander de payer des frais, que nous déterminons, avant de vous fournir toute Documentation ou tout renseignement, et ce, aux taux énoncés dans la Déclaration de divulgation.

De temps à autre, nous pouvons répondre aux demandes ou aux exigences de tiers qui cherchent des documents ou d'autres renseignements relatifs à votre Compte. Vous paierez nos coûts associés si nous devons nous conformer à une ordonnance de tribunal, à un mandat, à une assignation de témoins, à une citation à comparaître, aux exigences légales ou à toute poursuite judiciaire qui exigent que nous fournissions des copies de vos renseignements ou dossiers financiers. Les coûts que nous pourrions vous facturer comprennent des frais juridiques, des frais de fournisseurs de service, des frais administratifs et des frais de copie raisonnables.

26. Conflit de conditions

Si un conflit ou une incohérence se produisait entre les conditions de l'Accord du Compte et les conditions de tout autre accord entre vous et nous, les conditions du présent Accord du Compte prévaudront et les parties devront prendre les mesures nécessaires pour rendre conformes les conditions contradictoires aux conditions de l'Accord du Compte.

27. Limitation de responsabilité

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Vous comprenez que, sauf indication contraire du présent Accord du Compte, nous ne sommes responsables envers vous que des dommages ou préjudices directs découlant d'une négligence grossière, d'une fraude ou d'une inconduite volontaire de notre part découlant directement de l'exécution de nos obligations en vertu du présent Accord du Compte et vous l'acceptez. Nous ne serons pas responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice direct.

Nous ne serons aucunement responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice, y compris les dommages ou préjudices indirects, dommages accessoires, dommages particuliers, dommages généraux, dommages-intérêts exemplaires ou immatériels, pertes de profit, pertes de revenus, pertes d'occasions d'affaires, inconvéniens ou toute autre perte prévisible ou imprévisible découlant directement ou indirectement du présent Accord du Compte ou des services qui vous sont fournis, même si nous avons été avertis de la possibilité de dommages ou de préjudices, ou que nous avons été négligents. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou toute omission de notre part, de nos sociétés ou personnes morales du même groupe, de nos mandataires ou de nos fournisseurs, que l'acte ou l'omission engendre ou non une cause fondée sur un délit, une loi ou toute autre doctrine juridique. La négligence grossière dans le présent article désigne une conduite (que ce soit au moyen d'actions ou d'inactions, de mots ou de silence) qui : i) représente une différence marquée et flagrante par rapport à la conduite habituellement escomptée d'une personne raisonnable et prudente dans notre position, ou ii) est tellement insouciante et téméraire que cela constitue un mépris total des conséquences nuisibles, prévisibles et évitables.

Vous acceptez que Neo ait droit à la même protection contre la responsabilité et aux mêmes limitations de responsabilité que nous avons énoncées dans le présent article.

28. Indemnisation

Vous, vos héritiers et vos représentants successoraux nous indemnisez et nous dégagez ainsi que chacun de nos administrateurs, dirigeants, responsables, mandataires et employés de toute responsabilité de quelque nature que ce soit (y compris toutes les dépenses contractées de manière raisonnable dans la défense correspondante) que l'un de nous pourrait assumer en tout temps ou qui pourrait être portée contre nous par toute personne, autorité réglementaire ou autorité gouvernementale et qui pourrait découler du présent Accord du Compte ou s'y rattacher de quelque manière que ce soit. Si nous avons le droit de le faire et formulons une réclamation conformément à cette indemnisation, nous pouvons payer la réclamation à partir de votre Compte. S'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre Compte, vous acceptez de payer vous-même le montant de la réclamation et nous pouvons appliquer les fonds que nous détenons pour vous dans un autre compte que vous détenez avec nous ou une société ou personne morale du même groupe, à l'exception des régimes enregistrés d'épargne-retraite ou des fonds enregistrés de revenu de retraite, pour éliminer ou réduire une telle réclamation.

Vous acceptez d'accorder à Neo les mêmes droits d'indemnisation énoncés dans le présent article.

29. Responsabilité contre la falsification

En plus de ce qui est susmentionné, vous reconnaissez que nous ne serons en aucun cas responsables envers vous de toute perte, même si nous en sommes informés pendant la période exigée en vertu du présent Accord du Compte (sous « Enregistrement des transactions du Compte en ligne »), découlant :

1. d'un endossement contrefait ou non autorisé, d'une usurpation d'identité ou de toute altération essentielle d'un Instrument; ou
2. des Instructions que nous suivons, à moins que vous n'ayez établi à notre satisfaction que vous n'êtes pas responsable de la transaction litigieuse et que vous ayez pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir une falsification ou une usurpation d'identité et que la perte entraînée, malgré ces mesures, était inévitable.

Vous acceptez de coopérer entièrement avec nous si une enquête devait se produire, y compris toute enquête policière. Toute responsabilité que nous avons acceptée sera limitée à un maximum de responsabilité équivalant au montant de la transaction litigieuse et aux règles établies par Paiements Canada en vigueur au moment applicable à la falsification ou à l'altération essentielle, y compris une limitation de 90 jours sur les litiges découlant d'une altération essentielle.

30. Recouvrement des coûts et des frais juridiques

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Vous paierez à nous et à Neo les frais engagés pour recouvrer les sommes dues à nous et à Neo. Ces coûts comprennent les frais juridiques sur la base procureur-client ainsi que des honoraires d'avocat raisonnables exigés par notre service juridique.

31. Signification de documents

Vous devez nous signifier les avis, exigences ou documents juridiques à l'adresse suivante :

Peoples Bank of Canada
888, rue Dunsmuir, bureau 1400
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4

32. Dossiers contraignants pour vous

En l'absence de preuve contraire, nos dossiers sont définitifs et contraignants à tous égards et ils seront admissibles dans toute poursuite judiciaire, administrative ou autre, comme s'il s'agissait de documents écrits originaux. Nos dossiers constitueront une preuve concluante des renseignements compris dans de tels dossiers, y compris les renseignements se rapportant aux transactions dans vos Comptes, les instructions ou les avis communiqués par vous ou nous, votre utilisation des services et le contenu de toute enveloppe que vous nous avez envoyée par la poste.

33. Attribution du présent Accord du Compte

Le présent Accord du Compte est contraignant pour nous, nos ayants cause ou ayants droit et nos cessionnaires. Nous pouvons céder votre Compte, vos services et le présent Accord du Compte à toute personne sans votre consentement. Le présent Accord du Compte est également contraignant pour vous et vos ayants droit ou ayants cause, cessionnaires et procureurs autorisés et pour vos héritiers et représentants successoraux, y compris vos exécuteurs testamentaires ou liquidateurs et vos administrateurs de succession.

34. Consignations au tribunal

Si un litige ou toute autre incertitude à propos de qui a droit à l'argent dans un Compte, de qui est en mesure de fournir les instructions à propos d'un Compte (notamment en raison de votre incapacité présumée ou réelle ou de toute rupture de mariage ou d'union de fait) ou de qui a le droit légal de faire une demande et d'accepter le paiement advenant votre décès, nous avons le droit de demander à un tribunal des directives ou de consigner au tribunal l'argent du Compte et d'être entièrement libérés. Dans tous les cas, à moins que vous ne résidiez au Québec, vous nous paierez les frais, juridiques ou autres, que nous engageons.

35. Compétence

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Le présent Accord du Compte, les Services et l'exploitation du Compte seront régis et interprétés conformément à la législation de la province de la Colombie-Britannique et de la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux de la Colombie-Britannique.

Si vous résidez au Québec, le présent Accord du Compte, les Services et l'exploitation du Compte seront régis et interprétés conformément à la législation de la province du Québec et de la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux du Québec.

36. Règles de Paiements Canada

En liant un Compte externe conformément au présent Accord du Compte, vous nous autorisez à traiter les demandes de TEF contre votre Compte selon les règles de Paiements Canada.

Vous acceptez de nous informer de toute modification aux renseignements de votre Compte externe lié avant de présenter une demande de TEF. Plus précisément, en ce qui concerne le ou les Comptes externes que vous détenez auprès de votre ou de vos autres établissements financiers pour lesquels vous nous avez accordé l'autorisation de retirer des fonds de ces comptes en nous fournissant les renseignements sur la liaison du compte.

Vous reconnaissez que votre utilisation de votre Identification électronique (Nom d'utilisateur et mot de passe) nous accorde une autorisation de traiter les débits dans votre ou vos Comptes, comme vous l'avez demandé.

37. Carte d'accès

Si vous avez choisi d'obtenir une Carte d'accès avec votre Compte, vous recevrez une Carte d'accès qui est émise par Neo en vertu d'une licence de Mastercard International Incorporated. Votre Carte d'accès est associée à votre Compte. Vous pouvez effectuer des transactions avec votre Carte d'accès à concurrence du solde détenu sur votre Compte, sous réserve de toute retenue sur vos dépôts, et ce, conformément au présent Accord du Compte.

Si vous avez une Carte d'accès, les conditions énoncées dans le présent Accord de la Carte, telles qu'elles sont modifiées de temps à autre, seront applicables à l'utilisation de votre Carte d'accès.

Lorsque vous effectuez des transactions à l'aide de votre Carte d'accès, nous appliquerons une retenue égale au montant de vos achats ou de votre retrait sur votre Compte (plus les frais et les taxes applicables selon les conditions du présent Accord) et vous n'aurez plus accès à ces fonds. Nous appliquerons également une retenue à votre Compte si vous réalisez une transaction

préautorisée et vous n'aurez plus accès à la somme préautorisée jusqu'à ce que la transaction soit finalisée, et ce, conformément au présent Accord.

Lorsque vous utilisez votre Carte d'accès pour effectuer un achat ou un retrait, vous nous autorisez à déduire le montant de la transaction en plus des frais et des taxes applicables du solde de votre Compte et à payer ces fonds à Mastercard aux fins du règlement de la transaction ou du retrait, et vous l'exigez. Vous reconnaissez que nous pouvons nous fier seulement aux directives de Neo, en tant que fournisseur de services, en ce qui a trait à la somme et au moment du règlement de la transaction avec votre Carte d'accès, et vous l'acceptez. Nous ne serons pas responsables de la détermination de la validité des transactions non autorisées ou contestées ou des rétrofacturations conformément au présent Accord, des frais que vous devez dans le cadre de votre utilisation de la Carte d'accès ou de toute autre activité relative à la Carte d'accès.

Vous êtes responsable de faire en sorte qu'il y ait un solde suffisant dans votre Compte pour couvrir le montant total des transactions que vous effectuez avec votre Carte d'accès. Si vous essayez d'utiliser votre Carte d'accès lorsqu'il n'y a pas suffisamment de fonds dans votre Compte pour couvrir le montant total de la transaction, celle-ci sera refusée et les fonds demeureront dans votre Compte.

38. Consentement pour la réception de documents électroniques

Les conditions suivantes s'appliquent à la réception électronique de la Documentation relative à votre Compte.

Don du consentement

Vous consentez à la réception électronique de la Documentation et d'autres renseignements au moyen de la Plateforme Neo, par courriel ou par texto/message SMS. Lorsque nous vous envoyons de la Documentation de manière électronique, nous le ferons en le rendant disponible au moyen de la Plateforme Neo après avoir vérifié votre identité électroniquement sur la Plateforme Neo. Vous êtes responsable de nous informer de toute modification à votre adresse courriel ou numéro de téléphone. La Documentation comprend :

- La Déclaration de divulgation du Compte comprise dans la Demande;
- Les notifications qui renferment des divulgations ou des documents juridiques, y compris les exigences de divulgation prescrites par la Loi sur les banques, toutes les lois et règlements provinciaux et fédéraux sur les Valeurs mobilières, la Protection des renseignements personnels et la Fiscalité et tous les Codes de conduite et Engagements publics volontaires du secteur financier;
- Les modifications liées aux taux d'intérêt, aux frais et aux autres éléments mentionnés dans la Documentation que nous vous envoyons pour les nouveaux Comptes ou d'autres produits ou services;
- Les modifications/amendements à l'Accord du Compte, aux produits ou aux services;
- Les communications à propos des conditions du présent consentement, y compris les modifications et les confirmations; et
- Toute autre confirmation ou tout autre avis ou renseignement que nous sommes tenus par la loi de vous fournir par écrit en rapport à votre Compte.

Entrée en vigueur de votre consentement

Le présent consentement s'applique à votre Compte et prendra effet dès le moment où vous ouvrirez votre Compte.

Période de rétention

Votre historique de transactions est téléchargeable à partir de la Plateforme Neo. Votre historique de transactions est disponible pendant sept ans après la fin de la période à laquelle ces années correspondent en communiquant avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265. Nous conserverons une copie de toute la Documentation qui vous est fournie tant et aussi longtemps que vous détenez un Compte avec nous et pendant une période minimale de cinq ans après la fermeture de votre Compte avec nous.

Vos obligations

Vous acceptez de passer en revue la Documentation que nous et Neo vous envoyons électroniquement moins de 30 jours après leur réception. Vous confirmez que vous avez les compétences techniques et les ressources nécessaires pour le faire. Vous reconnaissez également que les exigences techniques et de sécurité relatives à l'accès à la Plateforme Neo ou à votre courriel (ou pour consulter la Documentation elle-même) peuvent changer de temps à autre. Vous confirmez également que vous nous aviserez immédiatement de toute modification à vos coordonnées (y compris votre adresse courriel).

Annulation du consentement

Vous ne pouvez annuler votre consentement à la réception électronique de la Documentation relative à votre Compte qu'en fermant votre Compte, ce que vous pouvez faire en tout temps. Nous nous réservons le droit de vous fournir de la Documentation sur papier si nous sommes incapables de les fournir par voie électronique, si nous avons des raisons de croire que vous n'avez pas reçu la Documentation ou si, à notre seule discrétion, nous le considérons comme étant approprié. Nous vous ferons parvenir toute copie papier à l'adresse postale la plus récente que nous avons dans les dossiers de votre Compte.

Modification aux présentes conditions de consentement électronique

Nous pouvons modifier les conditions du présent consentement de temps à autre en vous avisant de la modification au moyen de la Plateforme Neo ou en affichant un avis sur le Site Web. Vous acceptez que toute utilisation ultérieure des Services représente l'acceptation des modifications aux conditions.

39. Messages d'alerte

Nous vous enverrons des Messages d'alerte, des avis et toute autre communication par courriel, texto/message SMS ou notification poussée, y compris :

- Les alertes et les demandes de renseignements liées au vol d'identité et à d'autres activités associées à la fraude ou à la sécurité;
- Les demandes de renseignements qui peuvent être exigées dans le cadre de nos obligations relatives aux règles d'anti-blanchiment d'argent, de connaissance du client ou d'autres obligations juridiques;

- Les communications qui fournissent des renseignements sur le recouvrement de fonds;
- Les communications découlant de démarches juridiques, de causes d'action, de plaintes, de réclamations, de demandes aux tribunaux administratifs, de mises en demeure ou autre;
- Les avis de mesures prises par la société qui exigent votre attention;
- Les alertes qui vous donnent des rappels, des notifications de solde bas ou des instructions relatives à votre Compte; et
- D'autres alertes liées au Compte que vous nous demandez à partir des alertes que nous vous offrons.

Vous acceptez que le reçu de ces notifications, ces alertes et d'autres moyens de communication par courriel, texto/message SMS ou notification poussée, comme nous le déterminons, représente une partie obligatoire et intégrante de votre Compte. Veuillez vous reporter aux Conditions d'utilisation de la Plateforme Neo pour obtenir plus de renseignements sur les Messages d'alerte et les Communications électroniques. Veuillez noter que les frais standards d'opérateurs de réseau mobile pour la messagerie et la transmission de données pourraient s'appliquer.

40. Plaintes et préoccupations liées au Compte

Si vous avez une plainte ou une préoccupation au sujet de votre Compte, vous pouvez contacter, comme premier recours, l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265. Nous reconnaissons toujours votre plainte effectuée par téléphone ou par écrit. Consultez la [Politique de résolution des plaintes de Neo](#) qui se trouve au www.neofinancial.com pour apprendre comment nous résolvons les plaintes ou obtenez plus de renseignements sur le processus de plaintes en contactant l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265. **Si vous avez des préoccupations ou des plaintes concernant l'utilisation de la Carte d'accès ou du Programme de récompenses de Neo, veuillez vous reporter à l'Article 20 « Plaintes » de l'Accord de la Carte.**

Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera transmise au responsable des plaintes de Neo. Ou si les recommandations fournies par l'équipe de soutien de Neo ne vous satisfont pas, vous pouvez nous transmettre votre plainte en nous contactant aux coordonnées suivantes :

Peoples Bank of Canada
 Service à la clientèle
 888, rue Dunsmuir, bureau 1400
 Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3K4

Sans frais : 1-833-318-7878
 Vancouver : 1-778-309-4860

Courriel : complaints-officer@peoplesgroup.com

Vous trouverez notre procédure sur le traitement des plaintes sur notre site Web : www.peoplesbank.ca/fr/a-propos/reponse-a-vos-preoccupations/.

Peoples Bank of Canada est membre de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un service de résolution des différends impartial qui est

gratuit pour la clientèle. Si votre préoccupation ne peut pas être résolue à l'aide de notre procédure interne pour le traitement des plaintes, elle peut être examinée par l'OSBI. Vous pouvez contacter l'OSBI aux coordonnées suivantes :

OSBI

20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Sans frais : 1-888-451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web :

<https://consumerportal.obsi.ca/fr-ca/public/demandes/demande-de-renseignements>

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les établissements financiers sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'ils respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. L'ACFC contribue également à l'éducation des consommateurs et surveille les codes de conduite du secteur et les engagements publics visant à protéger leurs intérêts. L'ACFC ne traite pas les plaintes relatives à la qualité des services, aux politiques d'octroi de prêts et de crédit, aux questions d'ordre contractuel ou à tout autre problème de nature générale. Si vous avez une préoccupation concernant une violation possible d'une loi sur la protection des consommateurs, un engagement public ou un code de conduite du secteur, vous pouvez en faire part en tout temps à l'ACFC :

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

Sans frais (en anglais) : 1-866-461-3222
Sans frais (en français) : 1-866-461-2232

Site Web : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

41. Notre engagement envers les codes volontaires

Apprenez-en plus au sujet de l'engagement volontaire et des codes de conduite que nous avons établis pour protéger notre clientèle et pour mieux vous servir sur le site Web de Peoples Bank of Canada.

42. Divisibilité

Si toute partie du présent Accord du Compte est considérée, pour quelque raison que ce soit, comme étant non exécutoire, la partie non exécutoire du présent Accord du Compte n'aura aucune incidence sur le caractère exécutoire du reste de l'Accord du Compte, lequel continuera d'être pleinement en vigueur comme si le présent Accord du Compte avait été exécuté sans la partie non exécutoire.

43. Autres marques de commerce

Le contenu comme les mots ou les symboles sont des marques de commerce et représentent la propriété des parties énoncées ci-après :

- Neo Financial est une marque de commerce de Neo Financial Technologies Inc.
- Peoples Bank est une marque de commerce de Peoples Bank of Canada.
- † Virement *Interac* est une marque déposée d'Interac Corp. Utilisée sous licence.

44. Définitions dans le présent Accord du Compte

« Carte d'accès » désigne une carte Mastercard prépayée physique ou virtuelle émise par Neo qui vous donne accès à votre Compte, y compris les cartes offertes grâce à des partenariats en comarquage ou par le biais de toute autre relation avec un tiers, et comprend également le renouvellement ou le remplacement de carte, d'appareil ou de technologie.

« Compte » ou « Compte Neo Quotidien » désignent un compte bancaire personnel numérique.

« Accord du Compte » désigne le présent Accord du Compte Neo Quotidien.

« Message d'alerte » désigne le message d'alerte de sécurité et d'alerte de solde bas automatisés, ainsi que tout autre message d'alerte par abonnement que nous pourrions vous envoyer de manière sécuritaire par courriel ordinaire à votre adresse courriel principale, par texto (message SMS) à votre numéro de cellulaire ou par notification poussée.

« Demande » désigne la demande en ligne que vous remplissez quand vous faites une demande d'ouverture de Compte.

« Dépôt automatique » désigne une demande envoyée par Virement *Interac*^{MD} qui est automatiquement déposée dans votre Compte ou dans le compte d'un destinataire sans répondre à une question de sécurité.

« Destinataire du Dépôt automatique » désigne un destinataire qui s'est inscrit au Dépôt automatique auprès d'un établissement financier participant.

« Outil de paiement des factures » désigne le service accédé au moyen de la Plateforme Neo permettant de payer des bénéficiaires par transfert électronique de fonds à partir de votre Compte vers le compte d'un bénéficiaire auprès d'un autre établissement financier.

« Jour ouvrable » désigne un jour autre qu'un samedi, dimanche, jour férié fédéral ou jour férié observé en Colombie-Britannique.

« Peoples Bank of Canada », « Peoples Bank », « Banque », « notre », « nous » et « nos » désignent Peoples Bank of Canada.

« Déclaration de divulgation » désigne la Déclaration de divulgation du Compte qui est exigé par la loi pour les produits de dépôt que nous vous fournissons lorsque vous ouvrez un Compte et qui se trouvent ici et sur la Plateforme Neo. La Déclaration de divulgation affiche les frais et les limites de transactions qui s'appliquent à votre Compte.

« Documentation » désigne les documents sur les intérêts, les frais, la confidentialité et/ou les documents de divulgation que vous recevez de manière électronique de notre part lorsque vous ouvrez votre Compte, y compris les documents énoncés ci-après dans le premier article sous « Consentement pour la réception de documents électroniques » dans le présent Accord du Compte et tout document ou avis qui pourrait vous être envoyé de temps à autre.

« TEF » désigne un transfert électronique de fonds, y compris des virements entre votre ou vos Comptes et vos Comptes externes liés ou des transactions préautorisées, y compris des débits préautorisés.

« Communication électronique » désigne toute communication par courriel, texto (message SMS) ou notification poussée ou au moyen de la Plateforme Neo.

« Appareil électronique » désigne tout appareil électronique qui vous permet d'utiliser ou d'accéder aux Services (par exemple certains ordinateurs personnels, téléphones cellulaires, téléphones, téléphones intelligents, tablettes ou tout autre appareil similaire).

« Identification électronique » ou « Nom d'utilisateur » désignent votre adresse courriel (enregistrée dans votre profil au moment de la demande de compte) et sont utilisés conjointement avec votre mot de passe lors de la connexion aux Services.

« Transaction(s) électronique(s) » désigne les transactions à destination et en provenance du Compte, y compris les dépôts et les retraits, les instructions d'annulation de transaction, les virements (ce qui comprend les TEF, les transactions par Virement *Interac*^{MD}, l'Outil de paiement des factures et les dépôts directs), ainsi que toute autre transaction se rapportant au Compte que nous pourrions permettre par le biais des Services.

« Compte externe » désigne un compte de dépôt personnel que vous détenez auprès d'un autre établissement financier canadien.

« Compte(s) externe(s) lié(s) » désigne le ou les Comptes externes qui sont liés à votre Compte.

Les termes « y compris », « comprend », « comprendre » ou « notamment » désignent y compris ou notamment, selon le cas, mais sans limitation.

« Instruction » désigne une instruction que vous nous communiquez électroniquement après avoir complété l'identification et/ou l'authentification électroniques sur la Plateforme Neo ou que vous communiquez à l'équipe de soutien de Neo en allant au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265.

« Instrument » désigne le paiement de facture, le débit ou crédit électronique ou tout autre outil de paiement, y compris par Virement *Interac*^{MD}, qui est négociable en monnaie canadienne ou étrangère.

« Neo » désigne Neo Financial Technologies Inc., notre fournisseur de services en date du présent Accord du Compte ou tout autre fournisseur de services que nous sélectionnons à notre seule discrétion.

« Appli Neo » désigne l'application mobile, développée expressément par Neo, au moyen de laquelle vous pouvez vous connecter aux Services.

« Plateforme Neo » désigne la plateforme bancaire numérique développée par Neo, y compris l'Appli Neo et le Site Web de Neo.

« Site Web de Neo » désigne le site Web public développé et hébergé par Neo au biais duquel vous pouvez vous connecter aux Services, actuellement neofinancial.com.

« Service(s) » désigne les services fournis au moyen de la Plateforme Neo accessible à partir d'un Appareil électronique.

« Fournisseur de services tiers » désigne une partie que nous avons engagée, directement ou indirectement, pour agir en notre nom afin de fournir ou de nous aider à fournir les Services.

Les termes « vous », « votre », « vos » ou « titulaire du Compte » désignent la personne qui remplit la Demande et qui est énoncée comme titulaire du compte conformément à nos dossiers.

ACCORD DE LA CARTE MASTERCARD^{MD} PRÉPAYÉE

Le présent Accord de la Carte s'applique à la Carte d'accès émise par Neo en vertu d'une licence de Mastercard et comprend le renouvellement et le remplacement de la carte. Les termes avec une majuscule dans le présent Accord de la Carte sont définis à l'Article 40 ci-après.

En activant, en utilisant ou en permettant à toute personne d'utiliser la Carte d'accès, vous acceptez les conditions du présent Accord de la Carte. Vous confirmez avoir reçu notre Déclaration de divulgation de la Carte d'accès et vous acceptez également d'être lié aux conditions de la Documentation, y compris toutes les modifications ou les remplacements périodiques que nous faisons. Vous acceptez également de recevoir toutes les communications et tous les documents se rapportant à votre Carte d'accès en format électronique.

Veuillez conserver une copie du présent Accord de la Carte pour vos dossiers.

SOMMAIRE DE LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS :

Le présent Accord de la Carte énonce les conditions de la relation entre Neo Financial (« nous », « nos », « notre » ou « Neo ») et vous (notre clientèle) se rapportant à votre Carte d'accès et aux services qui sont associés à la Carte d'accès (les « Services »). Veuillez lire attentivement l'Accord de la Carte, l'Accord du Compte, la Documentation et tous les autres accords et documents auxquels nous faisons référence dans le présent Accord de la Carte, car ils concernent vos droits et énoncent certaines de vos obligations. Si vous avez des questions liées aux accords, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265 (sans frais).

Émetteur de la Carte d'accès : Neo émet la Carte d'accès en vertu d'une licence de Mastercard.

Utilisateur de la Carte d'accès :

- La Carte d'accès vous est émise.
- Nous avons créé certaines fonctionnalités avec lesquelles vous devrez vous familiariser en lisant le présent Accord de la Carte et d'autre contenu informatif affiché sur le Site Web de Neo et dans l'Appli Neo. Par exemple, vous pouvez utiliser la Carte d'accès pour acheter des biens et des services partout où Mastercard^{MD} est acceptée, y compris par téléphone, par la poste, en ligne ou à des emplacements de point de vente physiques, sous réserve des conditions du présent Accord de la Carte. Ainsi, lorsque vous effectuez des achats, vous devez sélectionner « Crédit » au point de vente pour compléter la transaction.
- Vous êtes le « titulaire du Compte » en vertu de l'Accord du Compte distinct entre vous et Peoples Bank, laquelle détient votre Compte Neo Quotidien (le « Compte »). Vous pouvez accéder au solde détenu sur votre Compte lorsque vous utilisez cette Carte d'accès.
- Neo est autorisée à vous fournir la Carte d'accès pour une utilisation de la manière prévue dans le présent Accord de la Carte et conjointement avec votre Accord du Compte. Votre capacité à effectuer des achats à l'aide de la Carte d'accès fait l'objet des conditions du présent Accord de la Carte et de votre Accord du Compte distinct. Nous pouvons révoquer ou suspendre votre Carte d'accès et votre utilisation de la Carte d'accès à tout moment.
- Le barème des frais et toutes les autres divulgations associées au présent Accord de la Carte se trouvent dans la Déclaration de divulgation.
- Nous ne vous accordons pas de crédit au moyen de la Carte d'accès.
- Les transactions liées à la Carte d'accès ne peuvent être financées qu'avec les fonds

disponibles dans votre Compte. Si ces fonds ne sont pas disponibles ou que la Carte d'accès a expiré, la transaction sera refusée.

- Neo peut imposer des limites supplémentaires sur la valeur et le type de transactions que vous effectuez et sur votre utilisation de la Carte d'accès.

Renseignements de la Carte et questions : Si vous avez des questions concernant votre utilisation de la Carte d'accès ou les conditions du présent Accord de la Carte, ou que vous désirez formuler une plainte, veuillez contacter l'équipe de soutien de Neo au www.neofinancial.com ou au 1-855-636-2265 (sans frais).

Fonctionnalités principales et restrictions :

- La Carte d'accès est une Mastercard^{MD} prépayée qui existe en format numérique et, sur demande, en format physique, ce qui signifie que le numéro de Carte d'accès vous sera rendu accessible directement par Neo pour utilisation.
- Lorsque vous utilisez la Carte d'accès, le montant d'achat ou du retrait, plus les frais et les taxes applicables, seront débités de votre Compte.
- Vous obtenez accès au numéro de Carte d'accès aux fins de la réalisation de transactions, comme le permet Neo.
- Nous ne vous facturons aucuns frais pour l'utilisation de la Carte d'accès, à l'exception de ceux énoncés dans la Déclaration de divulgation. Certaines transactions peuvent engendrer des frais de tiers, ce qui sera reflété dans les coûts de transaction relatifs à l'utilisation de la Carte d'accès. De tels frais de tiers sont indépendants de notre pouvoir et de notre contrôle, ils font partie du coût de la transaction et vous acceptez qu'ils soient compris dans le montant de la transaction traité sur la Carte d'accès. Votre responsabilité à notre égard pour les sommes payées pour régler les transactions effectuées avec la Carte d'accès est régie par les accords que vous avez conclus avec nous.
- Vous êtes la seule personne à pouvoir ajouter des fonds au solde du Compte associé à votre Carte d'accès.
- Vous n'avez pas le droit d'arrêter le traitement d'une transaction une fois qu'elle a été amorcée, permise, autorisée ou effectuée avec la Carte d'accès. Si vous avez des préoccupations à propos d'une transaction traitée avec la Carte d'accès, vous devez contacter Neo.
- Lorsque vous effectuez des achats avec votre Carte d'accès, vous pouvez obtenir des récompenses ou vous abonner à des extras comme il est énoncé dans la Politique des récompenses de Neo. Tout Programme de récompenses (tel qu'il est défini ci-après) est géré par Neo, qui est seule responsable du Programme de récompenses.
- Vous pouvez faire annuler la Carte d'accès en contactant Neo.
- Veuillez également noter que vous ne pouvez pas utiliser votre Carte d'accès pour commettre ou faciliter des activités illégales. La Carte d'accès peut être désactivée par Neo en tout temps s'il y a soupçon de fraude ou d'autres activités illégales en relation avec la Carte d'accès ou son utilisation.

Vos responsabilités clés en vertu du présent Accord de la Carte comprennent :

- Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger la Carte d'accès contre l'utilisation non autorisée. Si vous soupçonnez que la Carte d'accès a été utilisée à mauvais escient, vous devez contacter Neo immédiatement au 1-855-636-2265.
- Vous devez céder ou détruire toutes les copies de votre Carte d'accès immédiatement à la demande de Neo.
- Si les renseignements associés à votre Carte d'accès changent, vous devez en aviser Neo promptement.
- Si vous prenez connaissance du fait que les renseignements associés à la Carte d'accès sont incorrects, vous devez en aviser Neo immédiatement et fournir les bons renseignements.
- Si vous découvrez une erreur, une omission, un indice de fraude ou une utilisation non autorisée dans l'enregistrement de toute transaction, vous devez immédiatement communiquer vos préoccupations à Neo.
- Vous devez respecter les exigences du présent Accord de la Carte et vous êtes la seule personne responsable de votre manquement à le faire.
- Vous nous communiquerez tous les renseignements qui peuvent être demandés de manière raisonnable aux fins de notre respect des lois applicables et de nos politiques et procédures juridiques, de fraude, de conformité, de lutte contre le blanchiment d'argent, de financement des activités terroristes et de gestion du risque applicables à la Carte d'accès et aux Services.
- Si vous souhaitez contester une transaction sur la Carte d'accès, vous devez aviser Neo de la contestation dans les trente (30) jours suivant la date de la transaction.

1. À propos de la Carte d'accès

La Carte d'accès est émise par Neo et demeure la propriété de Neo. Le Compte associé à votre Carte d'accès est fourni par Peoples Bank.

La Carte d'accès vous est fournie par Neo pour utilisation comme il est prévu dans le présent Accord de la Carte. Vous ne pouvez pas vendre, transférer ou céder la Carte d'accès à un tiers. La Carte d'accès n'est pas une carte de crédit, une carte de débit ou un compte de dépôt et vous ne pouvez pas tirer un chèque sur le solde du Compte associé à la Carte d'accès. L'utilisation de la Carte d'accès à elle seule ne fera pas augmenter votre cote de crédit et ne l'améliorera pas. Nous ne verserons aucun intérêt, dividende ou autre gain ou rendement en lien à la Carte d'accès. Votre Accord du Compte pourrait également avoir des répercussions sur vos droits d'utilisation de la Carte d'accès. Le solde associé à votre Carte d'accès est en dollars canadiens et tous les frais associés à l'utilisation de votre Carte d'accès seront facturés en dollars canadiens à moins qu'il ne soit indiqué autrement dans les présentes.

2. Admissibilité de la clientèle

Pour pouvoir utiliser une Carte d'accès, la clientèle doit remplir les conditions d'admissibilité au Compte telles qu'elles sont définies dans l'Accord du Compte, y compris, le cas échéant, les conditions d'admissibilité pour les jeunes qui sont énoncées à l'Article 9.

3. Restrictions liées à la Carte

Nous vous émettrons une Carte d'accès virtuelle. Vous pouvez utiliser la Carte d'accès virtuelle après son activation (voir l'Article 4 ci-après). Une Carte d'accès physique vous sera envoyée par la poste à l'adresse dans nos dossiers au moment où la commande de votre Carte d'accès est traitée.

La Carte d'accès ne doit pas être utilisée à des fins illégales, y compris pour des transactions de biens ou de services interdits par les lois applicables. Nous pouvons, à notre seule discrétion, interdire toute transaction pour quelque raison que ce soit. Nous ne sommes pas obligés de vous divulguer ces raisons.

Vous déclarez que la Carte d'accès sera utilisée uniquement à des fins individuelles, personnelles et domestiques et non à des fins commerciales et vous l'acceptez. Vous comprenez que si nous soupçonnons que vous utilisez votre Carte d'accès à des fins commerciales ou non personnelles, nous pouvons restreindre ou annuler votre Carte d'accès.

Votre Carte d'accès ne peut être utilisée que par vous et non par un tiers ou à son bénéfice. Nous pouvons bloquer les transactions que nous identifions comme étant des jeux d'argent sur Internet ou d'autres transactions analogues à des transactions en espèces ainsi que les transactions en cryptomonnaie ou sur valeurs mobilières, les loteries d'État (y compris celles qui appartiennent au gouvernement du Canada), les transferts de monnaie, les transactions Mastercard Send (à l'intérieur du pays, entre les pays et le financement ou le chargement de carte), les transactions en quasi-espèces (y compris l'achat de devises étrangères, de jetons de casino ou de chèques de voyage) et les transactions relatives aux courses de chevaux ou de chiens. L'utilisation de votre Carte d'accès dans certains pays peut être restreinte par la loi et/ou par Mastercard.

4. Activation de votre Carte d'accès

Vous pouvez utiliser votre Carte d'accès virtuelle dès qu'elle vous est émise, en l'utilisant pour effectuer des achats en ligne ou, le cas échéant, en l'ajoutant à votre portefeuille mobile. Si vous demandez une Carte d'accès physique, vous devez activer et/ou signer la Carte d'accès selon les

instructions données avant de l'utiliser. La Carte d'accès nous appartient et nous pouvons (ou vous pouvez) l'annuler conformément à l'Article 9 ci-après.

5. Accès à vos fonds et vérification de votre solde

Vous pouvez effectuer des transactions avec votre Carte d'accès à concurrence du solde détenu sur votre Compte, sous réserve de toute retenue sur vos dépôts, et ce, conformément à l'Accord du Compte et du présent Accord de la Carte. Vous pouvez consulter le solde détenu sur votre Compte en vous connectant au Site Web de Neo ou à l'Appli Neo.

6. Réglage et modification du NIP de votre Carte d'accès

Lorsque vous effectuez une demande de Carte d'accès, vous devrez configurer un NIP. Lorsque vous configurez ou modifiez votre NIP, vous ne devez pas choisir un NIP qui est facilement identifiable, comme une date de naissance, un numéro de téléphone ou un NIP que vous utilisez avec d'autres comptes. Le NIP que vous choisissez doit également se conformer aux autres instructions que nous vous fournissons.

Nous vous fournirons également des renseignements sur la modification de votre NIP.

7. Utilisation de votre Carte d'accès

Votre Carte d'accès vous donne accès aux fonds dans votre Compte et elle peut être utilisée comme mode de paiement. Sous réserve des dispositions du présent Accord de la Carte, vous pouvez utiliser votre Carte d'accès partout où Mastercard^{MD} est acceptée, y compris par téléphone, par la poste, en ligne ou à des emplacements de point de vente physiques. Cependant, certains commerçants tiers pourraient imposer des restrictions d'âge sur les transactions.

Lorsque vous utilisez la Carte d'accès, le montant d'achat ou du retrait, plus les frais et les taxes applicables, seront débités du solde du Compte.

Lorsque vous utilisez votre Carte d'accès sans la présenter (comme avec les achats par téléphone, par la poste ou en ligne) ou dans les cas où une signature, un NIP ou un mot de passe n'est pas requis (comme avec les paiements sans contact), les conséquences juridiques sont les mêmes que si la Carte d'accès avait été présentée et que le reçu de la vente avait été signé ou qu'un NIP ou mot de passe avait été entré. Par conséquent, vous acceptez que nous ne soyons pas tenus de vérifier ou d'obtenir une signature ou un NIP dans le cadre d'une transaction effectuée à l'aide de votre Carte d'accès et que nous puissions autoriser et traiter une transaction même si la signature est différente de la signature sur votre Carte d'accès ou s'il n'y a pas de signature, de NIP ou de mot de passe entré, et vous le reconnaissez.

Vous pourriez être tenu d'entrer des renseignements supplémentaires pour conclure certaines transactions en ligne.

8. Récompenses Neo

En relation avec votre Carte d'accès, Neo peut offrir un programme de récompenses (le « Programme de récompenses »), selon lequel vous pouvez obtenir certaines récompenses (comme des remises en argent) et/ou vous pouvez vous abonner à certains extras ou avantages. Pour participer au Programme de récompenses, vous devez accepter les conditions qui sont énoncées dans un document distinct.

Tout Programme de récompenses est géré par Neo, qui est seule responsable du Programme de récompenses en question. Peoples Bank n'est aucunement responsable de tout Programme de récompenses associé à votre Carte d'accès. Vous acceptez donc de ne pas faire de réclamations à

Peoples Bank pour toute question liée de quelque manière que ce soit au Programme de récompenses de Neo.

9. Annulation de votre Carte d'accès

Nous pouvons annuler votre Carte d'accès en tout temps et sans préavis pour soupçon de fraude ou pour toute autre raison. Si votre Compte est fermé, la Carte d'accès sera automatiquement annulée.

Si la Carte d'accès est annulée, nous pouvons vous demander de détruire votre ou vos Cartes d'accès, de supprimer toutes les copies de votre Carte d'accès ou de nous retourner toutes les copies de votre Carte d'accès, et ce, conformément à nos instructions.

Vos obligations en vertu du présent Accord de la Carte continuent après la destruction et l'annulation de la Carte d'accès et vous demeurez responsable de toutes les sommes dues sur la Carte d'accès. Le présent Accord de la Carte restera en vigueur jusqu'à ce que vous nous payez toutes ces sommes.

Vous pouvez annuler votre Carte d'accès dans votre Appli Neo ou en contactant l'équipe de soutien de Neo au moyen de la fonctionnalité de clavardage au www.neofinancial.com ou en composant le 1-855-636-2265.

10. Utilisation non autorisée : Cartes perdues ou volées

Vous devez prendre des précautions raisonnables pour protéger votre Carte d'accès et votre NIP contre la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée. Cela signifie qu'au minimum, vous devez : a) prendre des mesures raisonnables pour protéger votre Carte d'accès de la perte, du vol ou de l'utilisation à mauvais escient; b) ne jamais donner les détails de votre Carte d'accès à une autre personne; et c) ne jamais permettre à une autre personne d'utiliser votre Carte d'accès. Vous devez également préserver la sécurité et la confidentialité de votre NIP.

Pour assurer la sécurité de votre NIP, vous devez : a) ne jamais divulguer votre NIP à qui que ce soit, y compris aux membres de votre famille ou à vos amis ou amis; b) mémoriser votre NIP et conserver toute documentation écrite dans un endroit distinct de votre Carte d'accès; c) ne jamais permettre à quiconque d'utiliser votre Carte d'accès; d) ne pas interférer avec la bande magnétique ou la puce de votre Carte d'accès; e) détruire immédiatement tout document reçu contenant votre NIP; et f) ne pas utiliser de combinaisons de NIP qui peuvent être facilement devinées par d'autres personnes.

En cas de perte ou de vol de votre Carte d'accès, ou si vous prenez connaissance d'un soupçon de perte, de vol ou d'utilisation non autorisée de votre Carte d'accès ou de votre NIP, vous devez immédiatement bloquer votre Carte d'accès dans l'Appli Neo et en informer Neo en composant le 1-855-636-2265.

Si vous ne nous en avisez pas immédiatement, toutes les transactions effectuées avec la Carte d'accès avant que vous ne nous en informiez seront considérées comme ayant été effectuées par vous. Nous pouvons prendre toutes les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer toute Carte d'accès concernée et nous pouvons aussi signaler la perte, le vol et l'utilisation non autorisée aux autorités compétentes.

Votre Carte d'accès est admissible à la protection en vertu de la Politique de Responsabilité zéro de Mastercard^{MD}

(<https://www.mastercard.ca/fr-ca/vision/qui-nous-sommes/conditions-d-utilisation/protection-responsabilite-zero.html>) qui s'applique aux achats effectués en magasin, par téléphone, en ligne ou à partir d'un appareil mobile, ainsi qu'aux transactions effectuées à un GAB. Vous ne serez pas tenu responsable des transactions non autorisées si :

- vous avez utilisé des mesures raisonnables pour protéger votre Carte d'accès conformément au présent Accord de la Carte, y compris ne pas contribuer à son utilisation non autorisée et protéger votre NIP ou mot de passe; et
- vous nous signalez la perte ou le vol de votre Carte d'accès, de votre NIP ou de votre mot de passe immédiatement après en avoir pris connaissance conformément au présent Accord de la Carte.

Si ces conditions ne sont pas respectées, vous serez responsable de toutes les transactions non autorisées réalisées avant que vous ne signaliez la perte ou le vol de votre Carte d'accès, de votre NIP ou de votre mot de passe à Neo. La vérification de la réclamation de Responsabilité zéro peut prendre jusqu'à 120 jours une fois que tous les formulaires et/ou documents ont été reçus et confirmés par nous ou Neo et nous pouvons exiger une enquête policière.

Une Carte d'accès de remplacement vous sera émise après votre signalement de la perte ou du vol de la Carte d'accès et après votre consentement à sa réémission.

Vous acceptez de coopérer avec nous et de nous aider à recouvrer toute perte subie en raison d'utilisateurs non autorisés et à les poursuivre.

11. Commerçants et incidences des retenues des commerçants sur votre solde

Certains commerçants peuvent appliquer des « retenues » à votre Carte d'accès et celles-ci peuvent avoir une incidence sur le solde disponible dans votre Compte. Par exemple, certains commerçants (comme les stations-service) peuvent préautoriser le montant de la transaction plus 30 % (ou plus) du prix d'achat pour veiller à ce que les fonds disponibles sur votre Carte d'accès soient suffisants. Dans ces situations, votre transaction sera refusée si le solde de votre Compte ne couvre pas le montant de la transaction plus la somme supplémentaire. Vous êtes responsable de faire en sorte qu'il y ait un solde suffisant dans votre Compte pour couvrir les transactions plus toute somme préautorisée. Cette retenue reste en place jusqu'à ce que le commerçant nous envoie le montant du paiement final de votre achat. Après quoi, toute retenue dépassant cette somme sera libérée. Le temps nécessaire à la levée d'une retenue de préautorisation peut varier selon le type de commerçant. La retenue est généralement levée de sept (7) à trente (30) jours pour la plupart des commerçants ordinaires, y compris les hôtels, les croisiéristes et les agences de location de voitures. Durant la période de retenue, vous n'aurez pas accès à la somme préautorisée.

12. Fractionnement des transactions

Si le solde de votre Compte n'est pas suffisant pour couvrir la totalité du montant de la transaction, vous pouvez demander au commerçant s'il accepte une transaction fractionnée. Une transaction fractionnée vous permet d'utiliser votre Carte d'accès pour payer une partie du montant de la transaction et de couvrir la différence avec un autre moyen de paiement (p. ex., espèces, chèque, crédit ou débit). Si vous n'informez pas le commerçant que vous aimeriez réaliser une transaction fractionnée avant d'utiliser la Carte d'accès, votre Carte d'accès pourrait être refusée. Les commerçants ne sont pas obligés d'accepter le fractionnement des transactions et peuvent ne pas l'accepter, et certains commerçants peuvent exiger le paiement du solde restant en espèces.

13. Solde insuffisant

Vous devez avoir un solde suffisant dans votre Compte pour couvrir la totalité du montant de toute transaction que vous effectuez, y compris si une enquête liée à la contestation d'une transaction n'est pas résolue en votre faveur et que le montant de la transaction contestée est débité de votre Compte. Si vous essayez d'effectuer une transaction qui dépasse le solde de votre Compte, la transaction sera refusée. Si un solde négatif est créé après que vous avez entamé ou autorisé toute transaction, vous acceptez de nous rembourser le montant du solde négatif dans les trente (30) jours suivant cette transaction. Si vous ne payez pas cette somme dans les trente (30) jours, votre Carte d'accès pourrait être annulée. Tout solde négatif constituera une dette impayée que vous devez à Peoples Bank, le fournisseur du Compte.

14. Retraits à l'aide de votre Carte d'accès

Des frais de retrait au GAB supplémentaires sur lesquels nous n'avons aucun contrôle peuvent être facturés par l'opérateur du GAB. Nous ne serons pas responsables de tout retard, dommage ou inconfort causés par le mauvais fonctionnement ou la défaillance du GAB pour quelque raison que ce soit. Vous devez régler tout litige ou toute réclamation directement auprès de l'opérateur du GAB.

Vous ne pouvez pas utiliser votre Carte d'accès pour effectuer un retrait d'espèces auprès d'un établissement financier par un moyen autre que le GAB.

15. Frais

Tous les frais ou toutes les limites applicables à la Carte d'accès ou aux Services associés sont énoncés dans la Déclaration de divulgation de la Carte d'accès. Nous pouvons modifier ces frais et établir des limites conformément à l'Article 23 ci-après. Toute modification que nous apportons prendra effet à la date indiquée dans l'avis. En activant et/ou en utilisant votre Carte d'accès ou les Services associés, vous acceptez que vous ayez été avisé de tous les frais et limites associés à la Carte d'accès ou aux Services associés et vous acceptez expressément de payer tous les frais facturés et de respecter toutes les limites énoncées dans le présent Accord de la Carte. Nous traiterons les frais imposés par d'autres établissements financiers ou fournisseurs de services pour les transactions que vous effectuez à l'aide de GAB ou de terminaux comme étant des transactions que vous avez autorisées. Les frais ne sont pas remboursables. Il n'y a pas de frais mensuels, de frais de maintenance ou de frais de découvert sur votre Carte d'accès.

Pour prévenir la fraude, nous pouvons imposer des limites de transaction supplémentaires et nous pouvons les modifier à tout moment, avec ou sans préavis. Les fournisseurs de GAB peuvent aussi établir leurs propres limites de retrait et celles-ci peuvent être inférieures à nos limites de transactions.

16. Transactions en devises étrangères

Si vous effectuez une transaction à l'aide de votre Carte d'accès dans une devise autre que le dollar canadien, la somme débitée du solde de votre Compte sera convertie en dollars canadiens. Le taux de change applicable sera déterminé par Mastercard (« Taux de conversion de Mastercard »). Le Taux de conversion de Mastercard utilisé pour une transaction en particulier représente le taux de la devise applicable à la date où la transaction s'est produite. Cependant, dans certaines situations, surtout si la réception des transactions a été retardée, le Taux de conversion de Mastercard pourrait représenter le taux de la devise applicable à la date où la transaction a été traitée. Nous ajouterons également des Frais d'opérations de change au montant de votre transaction, comme il est énoncé dans la Déclaration de divulgation. Si une transaction en devise

étrangère vous est remboursée, le Taux de conversion de Mastercard qui est utilisé pour convertir votre remboursement en dollars canadiens pourrait ne pas être le même taux que celui qui existait à la date où la transaction a été remboursée. Nous déduisons également des Frais d'opérations de change de la somme que nous vous remboursons. Par conséquent, le montant qui est crédité à votre Compte pour le remboursement d'une transaction en devise étrangère sera, dans la plupart des cas, inférieur à la somme initialement débitée pour la transaction en question.

Si vous êtes à l'extérieur du Canada et choisissez de réaliser une transaction en dollars canadiens à un GAB ou au terminal d'un commerçant à un taux de change précisé lorsque vous y êtes invité, la transaction en question sera traitée par nous selon les instructions reçues du GAB ou du commerçant et le Taux de conversion de Mastercard pourrait différer de ce qui est énoncé ci-dessus.

17. Contestation de transactions

Si vous autorisez une transaction, vous devez régler tout litige ou toute réclamation directement auprès du commerçant et vous êtes tout de même responsable de la transaction.

Vous devez vérifier votre solde et vos transactions régulièrement. Si vous croyez qu'une transaction effectuée avec votre Carte d'accès est incorrecte, vous devez nous aviser par écrit de votre contestation dans les trente (30) jours suivant la date de la transaction. Si vous avez des préoccupations, veuillez appeler l'équipe de soutien de Neo au 1-855-636-2265. Veuillez noter que toute contestation doit être reçue dans les trente (30) jours suivant la date de la transaction contestée ou vous serez réputé avoir accepté la transaction en question. En cas de contestation concernant les achats que vous effectuez avec la Carte d'accès, vous acceptez de la régler avec le commerçant auprès duquel l'achat a été effectué. Vous devez conserver le reçu comme preuve de chaque transaction. Veuillez vous renseigner auprès du commerçant sur les conditions de retour qui peuvent s'appliquer aux achats effectués avec la Carte d'accès. Nous ne sommes pas responsables de tout problème que vous pourriez rencontrer avec les biens ou services que vous achetez avec votre Carte d'accès, en ce qui concerne la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect de votre achat. Si vous avez droit à un remboursement, pour quelque raison que ce soit, de biens ou de services obtenus avec la Carte d'accès, vous acceptez de recevoir un crédit sur le solde de votre Compte.

Si vous avez reçu un remboursement qui dépend du résultat d'une enquête liée à une transaction contestée, vous reconnaissez que nous pouvons débiter votre Compte de la somme de la transaction contestée si l'enquête en question n'est pas tranchée en votre faveur.

18. Suspension ou résiliation de votre Carte d'accès

Nous pouvons, à notre seule discrétion, annuler ou suspendre toute fonctionnalité ou tout service associés à la Carte d'accès en tout temps comme le permettent les lois applicables. Si nous vous envoyons une Carte d'accès et qu'elle est retournée en raison d'une adresse postale ou d'une adresse courriel invalides, nous pouvons suspendre l'utilisation de la Carte d'accès et nous avons le droit de ne pas émettre la Carte d'accès de nouveau jusqu'à ce que vous nous fournissiez une nouvelle adresse ou une adresse correcte. Nous pouvons aussi suspendre l'utilisation du Compte jusqu'à ce que nous ayons reçu la mise à jour de ces renseignements.

Si vous ne respectez pas le présent Accord de la Carte ou si nous déterminons que vous utilisez votre Carte d'accès d'une manière frauduleuse ou interdite, nous pouvons suspendre ou annuler votre capacité à utiliser votre Carte d'accès, y compris votre capacité à utiliser votre Compte. Nous nous réservons le droit de ne pas mettre la Carte d'accès (ou la Carte d'accès de remplacement) à

votre disposition pour quelque raison que ce soit, et ce, à notre discrétion, y compris si vous n'êtes pas en règle ou si une fraude est suspectée.

Nous pouvons également prendre toutes les mesures autorisées par les lois applicables pour faire valoir nos droits en vertu du présent Accord de la Carte sans vous en avertir au préalable et vous paierez tous les frais juridiques et dépenses engagés.

19. Expiration de la Carte d'accès et consultation du solde

Votre Carte d'accès expire le dernier jour du mois énoncé sur la Carte d'accès et elle ne doit pas être utilisée après cette date d'expiration. Votre droit de consulter les fonds détenus dans le Compte associé à votre Carte d'accès n'expire pas. Lorsque votre Carte d'accès physique expire, vous recevrez automatiquement une Carte d'accès de remplacement sans frais par la poste avant la date d'expiration. Vous êtes responsable de la mise à jour des détails de votre Carte d'accès concernant tout paiement périodique effectué sur des sites de commerçants.

20. Plaintes concernant la Carte d'accès

Si vous avez une plainte ou une préoccupation au sujet de votre Carte d'accès, vous pouvez contacter, comme premier recours, l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265. Nous reconnaissons toujours votre plainte effectuée par téléphone ou par écrit. Consultez la [Politique de résolution des plaintes de Neo](#) qui se trouve au <insert hyperlink> pour apprendre comment nous résolvons les plaintes ou obtenez plus de renseignements sur le processus de plaintes en contactant l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265.

Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera transmise au responsable des plaintes de Neo. Ou si les recommandations fournies par l'équipe de soutien de Neo ne vous satisfont pas, vous pouvez nous transmettre votre plainte en nous contactant aux coordonnées suivantes :

Plaintes de la clientèle
À l'attention de : Responsable des plaintes de Neo
400-200 8 Avenue SW
Calgary (Alberta) T2P 1B5
Courriel : plaintes@neofinancial.com

Pour toute plainte ou préoccupation concernant votre Compte, veuillez vous reporter à l'Article 41 de l'Accord du Compte ci-dessus.

21. Politique de confidentialité

Veuillez vous reporter à l'Article 4 de l'Accord du Compte ci-dessus en ce qui concerne les Politiques de confidentialité qui s'appliquent lorsque vous soumettez une Demande.

22. Conflit de conditions

Si un conflit ou une incohérence se produisait entre les conditions de l'Accord de la Carte et les conditions de tout autre accord entre vous et nous, les conditions du présent Accord de la Carte prévaudront aux fins de la Carte d'accès et les parties devront prendre les mesures nécessaires pour rendre conformes les conditions contradictoires aux conditions de l'Accord de la Carte.

23. Modifications au présent Accord de la Carte

À l'exception de l'ajout ou de l'augmentation des frais ou des coûts, nous pouvons effectuer des

modifications au présent Accord de la Carte, y compris à la Déclaration de divulgation (y compris les remplacements correspondants), à tout moment et sans préavis, sauf si la loi exige un préavis. Lorsque des modifications sont apportées, un avis de modification sera publié sur le Site Web de Neo ou dans l'Appli Neo.

Pour tout ajout ou toute augmentation des frais ou des coûts, nous vous aviserons par écrit au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis. Nous pouvons vous aviser par courrier électronique ou par courrier postal en utilisant votre adresse courriel ou votre adresse postale enregistrées dans nos dossiers au moment de l'envoi, ou par tout autre moyen que la loi permet. S'il y a un ajout ou une augmentation des frais ou des coûts, nous afficherons également l'avis sur le Site Web de Neo au moins 60 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Toute modification prendra effet à la date indiquée dans l'avis. Nous pouvons corriger de manière unilatérale toute erreur sans vous en avertir.

Vous consentez à ce que votre utilisation de la Carte d'accès représente votre acceptation de la modification. Vous pouvez obtenir une copie de l'Accord de la Carte actuel en visitant le Site Web de Neo. Vous avez le droit de refuser la modification en résiliant le présent Accord de la Carte et en annulant votre Carte d'accès sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation en nous en avisant dans un délai de 30 jours à partir de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous décidez de résilier le présent Accord de la Carte, la partie II de l'Article 10 du présent Accord de la Carte s'appliquera.

Vous devez aviser Neo de la modification de vos renseignements personnels et/ou de vos coordonnées en contactant l'équipe de soutien de Neo par courriel à l'adresse soutien@neofinancial.com ou par téléphone au 1-855-636-2265.

24. Aucune garantie de disponibilité ou d'utilisation ininterrompue

De temps à autre, les services de la Carte d'accès peuvent être inopérants et, dans ce cas, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser votre Carte d'accès. Si vous avez de la difficulté à utiliser votre Carte d'accès, veuillez nous en informer. Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables de toute interruption de service.

25. Exonération de garanties

Sauf disposition expresse dans le présent Accord de la Carte et à l'exception de toute garantie applicable énoncée dans la Loi sur la protection des consommateurs, nous ne faisons aucune déclaration et ne donnons aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, concernant l'objet du présent Accord de la Carte, y compris, sans s'y limiter, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à une fin particulière ou toute garantie découlant de la loi ou d'une disposition juridique ou dans le cadre d'une pratique commerciale, d'usage ou de commerce.

Bien que nous fassions tout notre possible pour faire en sorte que toutes les sources d'information donnent des renseignements exacts sur la Carte d'accès et votre solde, nous comptons sur de nombreuses sources d'information, dont certaines échappent à notre contrôle, et nous ne serons pas tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

26. Responsabilité de Neo

Nous ne serons pas responsables si vous ne pouvez pas utiliser votre Carte d'accès pour quelque raison que ce soit, que la raison ait été sous notre contrôle ou non. Vous comprenez que, sauf indication contraire du présent Accord de la Carte, nous ne sommes responsables envers vous que des dommages ou préjudices directs provenant d'une négligence grossière, d'une fraude ou d'une inconduite volontaire de notre part découlant directement de l'exécution de nos obligations en

vertu du présent Accord de la Carte; nous ne serons pas responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice direct, et vous l'acceptez. En outre, nous ne serons aucunement responsables envers vous de tout autre dommage ou préjudice, y compris, sans s'y limiter, les dommages ou préjudices indirects, dommages accessoires, dommages particuliers, pertes ou dommages-intérêts exemplaires ou immatériels, pertes de profit, pertes de revenus, pertes d'occasions d'affaires ou toute autre perte prévisible ou imprévisible découlant directement ou indirectement du présent Accord de la Carte ou des services qui vous sont fournis, même si nous avons été avertis de la possibilité de dommages ou de préjudices, ou que nous avons été négligents. Sans limiter la portée de ce qui précède, nous ne serons pas responsables envers vous des retards ou des erreurs résultant de circonstances indépendantes de notre volonté, y compris, sans s'y limiter, les actes des autorités gouvernementales, les urgences nationales, les insurrections, les guerres, les pandémies ou les épidémies, les émeutes, l'incapacité des commerçants à accepter la Carte d'accès, l'incapacité des commerçants à exécuter ou à fournir des services, la défaillance des systèmes de communication, ou les défaillances ou les difficultés liées à notre équipement ou à nos systèmes. Sans limiter la portée de ce qui précède, nous ne serons pas responsables envers vous de tout retard, de toute panne ou de tout dysfonctionnement attribuables à votre équipement, à tout service Internet, à tout système de paiement ou à toute fonction de service à la clientèle. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou à toute omission de Neo, de ses sociétés ou personnes morales du même groupe, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, que l'acte ou l'omission engendre ou non une cause fondée sur un contrat, un délit, une loi ou toute autre doctrine juridique. La négligence grossière dans le présent article désigne une conduite (que ce soit au moyen d'actions ou d'inactions, de mots ou de silence) qui : i) représente une différence marquée et flagrante par rapport à la conduite habituellement escomptée d'une personne raisonnable et prudente dans la position de Neo, ou ii) est tellement insouciante et téméraire que cela constitue un mépris total des conséquences nuisibles, prévisibles et évitables.

27. Réclamations auprès des tiers

Si nous vous remboursons à la suite d'une demande de remboursement que vous avez faite, ou si nous vous donnons un crédit ou effectuons un paiement en raison de tout problème lié à une transaction effectuée avec la Carte d'accès, vous êtes automatiquement réputé nous céder et nous transférer tous les droits et toutes les réclamations (à l'exclusion des réclamations en responsabilité civile délictuelle) que vous avez, aviez ou pourriez avoir à l'encontre d'un tiers pour une somme égale à la somme que nous vous avons versée ou que nous avons créditée sur votre Carte d'accès. Vous vous engagez à ne pas poursuivre ce tiers ni à lui demander de vous rembourser la somme que nous avons versée ou créditée à votre Carte d'accès et à coopérer avec nous si nous décidons de poursuivre le tiers pour la somme qui vous a été versée ou créditée. Si nous n'exerçons pas nos droits en vertu du présent article, nous ne renonçons pas à les exercer éventuellement.

28. Indemnisation

Vous reconnaissez et acceptez de nous indemniser (protéger) et de nous tenir à l'écart, ainsi que nos dirigeants, administrateurs, employés, mandataires et sociétés ou personnes du même groupe (innocents), de toute perte, responsabilité, coût ou dépense de quelque nature que ce soit que l'une des parties susmentionnées pourrait subir en rapport avec tout produit ou service que nous pourrions vous fournir ou qui pourrait résulter de toute transaction entre vous et nous, y compris toute réclamation ou responsabilité pour le paiement d'un article falsifié ou altéré.

29. Consentement pour la livraison de documents électroniques

Les conditions suivantes s'appliquent à la livraison électronique de la Documentation relative à votre Carte d'accès.

Don du consentement

Vous consentez à la livraison électronique de la Documentation et d'autres renseignements au moyen de la Plateforme Neo, par courriel, par texto/message SMS ou par notification poussée. Lorsque nous vous envoyons de la Documentation de manière électronique, nous le ferons en la rendant disponible au moyen de la Plateforme Neo après avoir vérifié votre identité électroniquement sur la Plateforme Neo. Veuillez vous reporter aux Conditions d'utilisation de la Plateforme Neo pour obtenir plus de renseignements sur les Messages d'alerte et les Communications électroniques. Veuillez noter que les frais standards d'opérateurs de réseau mobile pour la messagerie et la transmission de données pourraient s'appliquer. Vous êtes responsable de nous informer de toute modification à votre adresse courriel ou numéro de téléphone. La Documentation comprend :

- Les relevés, le cas échéant;
- Les notifications qui renferment des divulgations juridiques, y compris les exigences de divulgation prescrites par les lois et règlements provinciaux et territoriaux;
- Les modifications liées aux taux d'intérêt, aux frais et aux autres éléments mentionnés dans la Documentation que nous vous envoyons pour les nouvelles Cartes ou d'autres produits ou services;
- Les modifications ou les amendements à l'Accord de la Carte, aux produits ou aux services;
- Les communications à propos des conditions du présent consentement, y compris les modifications et les confirmations;
- Les communications se rapportant aux promotions actuelles, le cas échéant; et
- Toute autre confirmation ou tout autre avis ou renseignement que nous sommes tenus par la loi de vous fournir par écrit en rapport à votre Carte.

Moment où votre consentement prend effet

Le présent consentement s'applique à votre Carte d'accès et prendra effet dès le moment où vous demandez une Carte d'accès.

Période de rétention

Les relevés de transactions sont accessibles sur la Plateforme Neo. Nous conserverons une copie de toute la Documentation qui vous est fournie tant et aussi longtemps que vous détenez une Carte d'accès avec nous et pendant une période minimale de cinq ans après avoir détenu votre Carte d'accès avec nous.

Vos obligations

Vous acceptez de passer en revue la Documentation que nous vous envoyons électroniquement moins de 30 jours après leur réception. Vous confirmez que vous avez les compétences

techniques et les ressources nécessaires pour le faire. Vous reconnaissez également que les exigences techniques et de sécurité relatives à l'accès à la Plateforme Neo (ou pour consulter la Documentation elle-même) peuvent changer de temps à autre. Vous confirmez également que vous nous aviserez immédiatement de toute modification à vos coordonnées (y compris votre adresse courriel).

Annulation du consentement

Vous ne pouvez révoquer votre consentement à la livraison électronique de la Documentation relative à votre Carte d'accès qu'en annulant votre Carte d'accès. Nous nous réservons le droit de vous fournir de la Documentation sur papier si nous sommes incapables de les fournir par voie électronique, si nous avons des raisons de croire que vous n'avez pas reçu la Documentation ou si, à notre seule discrétion, nous le considérons comme étant approprié. Nous vous ferons parvenir toute copie papier à l'adresse postale la plus récente que nous avons dans les dossiers de votre Carte d'accès.

Modification du consentement

Nous pouvons modifier les conditions du présent consentement de temps à autre en vous avisant par voie électronique ou sur papier. Vous acceptez que toute utilisation ultérieure de nos produits ou de nos services représente l'acceptation des modifications aux conditions.

Limitation de la responsabilité (relative à la livraison de la Documentation par voie électronique)

Vous acceptez que vos notifications et la livraison électronique de votre Documentation puissent être retardées, non livrées ou inexactes en raison de divers facteurs, y compris des problèmes techniques. Dans la mesure permise par les lois de l'Ontario et les lois du Canada, nous ne serons pas responsables des dommages ou préjudices, directs ou indirects, découlant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser les notifications et la Documentation, peu importe la cause, y compris la négligence, même si nous avons été avisés de la possibilité de ces dommages ou préjudices. En ce qui concerne les transmissions par télécopieur ou par courriel, vous acceptez le risque que certaines notifications et Documentation soient perdues, interceptées, examinées ou modifiées par d'autres personnes.

30. Intégralité de l'Accord

Le présent Accord de la Carte, y compris la Déclaration de divulgation de la Carte d'accès, constitue l'intégralité de l'entente et de l'accord entre vous et nous, que ce soit à l'écrit ou à l'oral, concernant l'utilisation de la Carte d'accès et remplace tous les ententes et accords antérieurs ou contemporains à ce sujet.

31. Compétence

Ne s'applique pas si vous résidez au Québec. Le présent Accord de la Carte, les Services et l'exploitation de la Carte d'accès seront régis et interprétés conformément à la législation de la province de l'Ontario et à la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux de l'Ontario.

Si vous résidez au Québec, le présent Accord de la Carte, les Services et l'exploitation de la Carte d'accès seront régis et interprétés conformément à la législation de la province du Québec et à la législation du Canada. Vous vous soumettez, par les présentes, à ces lois et vous y êtes lié ainsi qu'aux tribunaux du Québec.

32. Cession et renonciation

Neo peut, à sa discrétion, céder ses droits et responsabilités au titre du présent Accord de la Carte, à tout moment et sans préavis. Si Neo procède à une telle cession, le présent Accord de la Carte restera contraignant pour vous et vos exécuteurs testamentaires, administrateurs de succession et liquidateurs, ayants droit et ayants cause, représentants successoraux et cessionnaires autorisés respectifs.

33. Interprétation

Les rubriques du présent Accord de la Carte sont ajoutées à titre de référence seulement et elles ne régissent pas la signification d'une quelconque disposition du présent Accord de la Carte. Lorsque nous faisons référence au présent Accord de la Carte ou à d'autres ententes, contrats ou documents, nous faisons allusion au présent Accord de la Carte et à ces autres ententes, contrats ou documents tels qu'ils peuvent être modifiés, remplacés ou complétés de temps à autre.

34. Divisibilité et renonciation

Si toute partie du présent Accord de la Carte est considérée, pour quelque raison que ce soit, comme étant non exécutoire, la partie non exécutoire du présent Accord de la Carte n'aura aucune incidence sur le caractère exécutoire du reste de l'Accord de la Carte, lequel continuera d'être pleinement en vigueur comme si le présent Accord de la Carte avait été exécuté sans la partie non exécutoire. Notre manquement à exercer nos droits ou à retarder leur exercice ne constitue aucunement une renonciation à nos droits ou ne nous empêche pas de les faire valoir plus tard.

35. Survie

Toute disposition du présent Accord de la Carte se rapportant à vos responsabilités et obligations ou à nos droits et obligations survivra à la résiliation du présent Accord de la Carte.

36. Droits des tiers

Aucune disposition du présent Accord de la Carte ne confère à un tiers un avantage ou le droit de faire appliquer les conditions du présent Accord de la Carte.

37. Marques de commerce

Le contenu comme les mots ou les symboles sont des marques de commerce et représentent la propriété des parties énoncées ci-après :

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

38. Définitions dans le présent Accord de la Carte

Si un terme affiche une lettre majuscule, mais qu'il n'est pas défini dans le présent Accord de la Carte, il a la signification énoncée dans l'Accord du Compte.

« GAB » désigne un guichet automatique bancaire.

« Carte d'accès » désigne une carte Mastercard prépayée physique ou virtuelle émise par Neo, ou tout autre appareil ou toute autre technologie, qui vous donne accès à votre Compte, y compris les cartes offertes grâce à des partenariats en comarquage ou par le biais de toute autre relation avec

un tiers, et comprend également le renouvellement ou le remplacement de carte, d'appareil ou de technologie.

« Mastercard » désigne Mastercard International Incorporated.

« Taux de conversion de Mastercard » désigne le taux que nous payons à Mastercard pour convertir les devises étrangères en monnaie canadienne.

« NIP » désigne un numéro d'identification personnel ou un mot de passe que vous avez choisi et qui vous authentifie lorsqu'une Carte est utilisée dans des terminaux de commerçants, des GAB ou d'autres appareils qui nécessitent un NIP.