



La présente Convention relative aux services en ligne (carte de crédit) (telle qu'elle peut être mise à jour, modifiée ou améliorée de temps à autre, la « **Convention** ») entre Vous et Banque Laurentienne énonce les modalités et conditions qui régissent Votre utilisation des Services, des Plateformes et du Site WEB Banque Laurentienne. Banque Laurentienne n'offre pas les Services, les Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne autrement que conformément aux présentes conditions modalités et aux autres conditions et modalités intégrées par renvoi aux présentes. En utilisant les Services, en accédant aux Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne, Vous reconnaissez que Vous acceptez les présentes modalités et conditions.

En considération de Banque Laurentienne Vous donnant accès à l'un ou l'autre de Vos comptes par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, Vous convenez de ce qui suit :

DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

La présente Convention doit être interprétée conformément au sens courant des mots. Les termes définis utilisés dans la présente Convention, définis au singulier, sont réputés comprendre le pluriel et vice-versa.

« **Achat** » désigne tout bien ou service payé au moyen de la Carte, dont le montant est imputé au Compte.

« **Activité illicite** » désigne toute utilisation ou tentative d'utilisation des Services d'achat en ligne par Vous ou un tiers, agissant seul ou de concert, qui est frauduleuse, non autorisée, faite de mauvaise foi ou autrement inappropriée, que ce soit pour un gain financier ou autrement.

« **Appareil mobile** » désigne un appareil mobile comme un ordinateur, un appareil portable de poche ou un téléphone, y compris toute forme de téléphone mobile, appareil sans fil ou tout autre appareil électronique que Vous utilisez pour accéder aux Services en ligne.

« **Avance de fonds** » désigne toute avance imputée au Compte et obtenue à la suite de l'utilisation de la Carte à un GA, par téléphone ou par Internet, par l'entremise d'une autre institution financière, d'un Transfert de solde ou de toute autre transaction équivalente à un retrait en espèces, y incluant, sans limitation, les Transactions en quasi-espèces.

« **Banque Laurentienne** » ou « **Nous** », « **Notre** » ou « **Nos** » désigne Banque Laurentienne du Canada.

« **BLCGF** » désigne Banque Laurentienne, ses filiales et ses sociétés affiliées.

« **Carte** » désigne toute carte de crédit Visa* Banque Laurentienne émise au nom du Titulaire de carte principal, toute carte supplémentaire émise à la demande du Titulaire de carte principal au nom d'un Utilisateur autorisé, ainsi que toute carte de renouvellement ou de remplacement liée au Compte, y compris la version numérique de cette carte fournie par Banque ou utilisée par l'entremise des Services de portefeuille numérique.

« **Centre Télébancaire** » désigne le centre de service à la clientèle de Banque Laurentienne.

« **Code de sécurité** » désigne le code numérique sélectionné par le Titulaire de carte pour autoriser certaines Opérations.

« **Commerçant** » désigne une personne qui Vous vend des biens ou des services et qui reçoit un paiement par l'intermédiaire des Services ou du Site WEB Banque Laurentienne.

« **Commerçant participant** » désigne un Commerçant qui offre les Services d'achat en ligne comme option de paiement en ligne sur le site Web du Commerçant.

« **Compte** » désigne tout compte de carte de crédit Visa* ouvert au nom du Titulaire de carte principal, que Vous soyez ou non le Titulaire de carte principal ou un Utilisateur autorisé, et que le Compte soit un Compte pour lequel Vous agissez en tant que mandataire, tuteur, représentant temporaire, représentant légal, administrateur de comptes, conseiller, liquidateur, fiduciaire ou à tout autre titre Vous donnant des pouvoirs d'administration du bien d'autrui.

« **Compte externe** » désigne un compte détenu auprès d'une autre institution financière canadienne; d'une personne inscrite auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières; d'un émetteur de carte; ou d'une entité pouvant devenir membre de Paiements Canada. Il peut s'agir d'un compte à Votre nom ou sur lequel Vous avez le pouvoir d'autoriser indépendamment des opérations.

« **Contaminant** » désigne un virus informatique, un ver, un verrou, une taupe, une bombe à retardement, un cheval de Troie, un programme malveillant furtif, un logiciel espion, un programme de mémorisation de frappe ou tout autre code malveillant ou instruction qui peut modifier, supprimer, endommager, désactiver ou perturber le fonctionnement de tout logiciel ou matériel informatique.

« **Convention relative au compte Visa*** » désigne les conventions relatives au fonctionnement du Compte, à l'utilisation de la Carte et à toute fonctionnalités supplémentaire, telles que, sans s'y limiter, les modalités et conditions liées aux Plateformes et aux Services de portefeuille numérique, tel qu'elles peuvent être mises à jour, modifiées ou améliorées de temps à autre.

« **Effet** » désigne un chèque, un billet à ordre, une lettre de change ou tout autre effet négociable, et son équivalent électronique, y compris les instructions de paiements électroniques.

« **Émetteur de factures** » désigne une personne qui utilise les Services de transmission électronique pour remettre des factures, Relevés, notifications et ententes à ses clients par voie électronique.

« **GA** » désigne un guichet automatique bancaire, un terminal de point de vente ou tout autre équipement utilisé à des fins d'Opération.

« **Institution financière participante** » désigne une institution financière participant aux Services d'achat en ligne

1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION (suite)

« **Instructions à distance** » désigne les instructions données à Banque Laurentienne concernant l'exploitation du Compte à distance, à l'aide d'un ordinateur, d'un Appareil Mobile, par l'intermédiaire des Services, du Portail libre-service, d'un courriel ou de tout autre moyen de communication à distance acceptable pour Banque Laurentienne pour exploiter le Compte ou autoriser des Opérations et prendre des dispositions avec Banque Laurentienne.

« **Mot de passe** » désigne la combinaison personnelle de chiffres et/ou de lettres utilisée pour Vous identifier et accéder à un Compte. Le code d'accès secret que Vous utilisez pour contacter Notre Centre Télébancaire, le code numérique que Vous recevez par message texte ou courrier électronique, le mot de passe que Vous utilisez pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne, aux Services, aux Plateformes et le Code de sécurité sont des exemples de Mots de passe.

« **Opération** » désigne toute opération traitée à destination ou en provenance du Compte (par exemple des Avances de fonds, des paiements pour des soldes dus, des Achats, le rachat de récompenses, l'inscription d'un Achat à un plan de versements échelonnés, etc.).

« **Plateformes** » désigne les plateformes de services bancaires en ligne de Tiers que Vous devez utiliser pour accéder à Votre Compte par voie électronique et obtenir les Services (y compris l'accès au programme de récompenses applicable), au moyen d'un Appareil mobile.

« **Portail libre-service** » désigne la plateforme en ligne sur laquelle Vous Vous connectez à partir d'un poste fixe ou d'un appareil mobile pour consulter les détails de Votre Compte, effectuer des paiements, accéder aux offres de récompenses, mettre à jour les détails de Votre Compte, ajouter des cartes supplémentaires et bloquer des cartes, entre autres fonctionnalités.

« **Questions de vérification personnelle** » désigne les questions et réponses que Banque Laurentienne pourrait Vous demander pour mieux déterminer Votre identité lorsque Vous accédez aux Services, contactez Notre Centre Télébancaire ou consentez à des Opérations.

« **Règles** » désigne les règlements, les règlements administratifs, les règles et les normes de l'Association canadienne des paiements, également appelée Paiements Canada, ou de tout organisme qui lui succède, en vigueur de temps à autre.

« **Relevés** » désigne les relevés périodiques (mensuels ou à une autre fréquence) de comptes ou de reçus qui Vous sont transmis et qui comprennent les détails de Vos Comptes détenus auprès de Banque Laurentienne, ainsi que les déclarations annuelles.

« **Relevé d'Opération** » désigne un Relevé d'Opération papier délivré mécaniquement, ou une notification écrite générée par ou au nom de Banque Laurentienne, ou un avis d'une Opération en attente ou terminée ou un résumé du solde de Votre Compte, ou qui sont disponibles sous forme de Relevé de Compte ou de solde de Compte lorsque Vous utilisez un Appareil mobile ou un autre Terminal d'accès.

« **Renseignements personnels** » désigne tout renseignement personnel à Votre sujet ou pouvant être utilisé pour Vous identifier. Les Renseignements personnels recueillis par BLCGF varient selon le type de services que Vous détenez et Votre situation particulière et peuvent comprendre, selon le cas :

- a) des renseignements d'identification et de contact, comme Votre nom, Votre numéro d'assurance sociale, Votre date de naissance, Votre sexe, Vos numéros d'identification personnels, Votre état civil, Vos adresses, Vos adresses électroniques, Vos numéros de téléphone (y incluant Votre numéro de téléphone mobile) et Votre signature;
- b) des renseignements de profil, comme Votre identifiant, Vos Mots de passe et Vos préférences en matière de service;
- c) des renseignements financiers, comme Votre revenu, Vos antécédents en matière de crédit et les transactions qui passent par Banque Laurentienne ou d'autres institutions financières;
- d) des renseignements sur Votre emploi, comme le nom de Votre employeur et Vos antécédents professionnels;
- e) des renseignements biométriques, comme une empreinte digitale ou vocale ou une photographie. Pour des fins de clarté, un consentement distinct de la présente Convention sera obtenu de Votre part au moment de la collecte, l'utilisation et la divulgation de Vos renseignements biométriques;
- f) des renseignements sur Votre statut de résident, notamment, selon le cas, Votre adresse permanente;
- g) des renseignements sur Votre navigateur Web, comme le type de navigateur ou l'adresse du site d'où Vous venez;
- h) des renseignements sur Votre appareil, comme le numéro d'identification, le modèle, le système d'exploitation, le statut des avis, les paramètres de confidentialité et authentification encryptée; et
- i) des renseignements sur Votre emplacement et des renseignements découlant de Vos activités sur le Site WEB Banque Laurentienne, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.

BLCGF recueille généralement des Renseignements personnels à partir de Vos activités sur le Site WEB Banque Laurentienne de la manière suivante :

- i. quand Vous fournissez des Renseignements personnels (comme de l'information d'identification et de contact, des renseignements de profil, des renseignements sur le navigateur web, des renseignements sur Votre appareil, des renseignements sur Votre emplacement et des renseignements découlant de Vos activités), par exemple lorsque Vous faites une demande ou que Vous Nous contactez par le biais du Site WEB Banque Laurentienne, lorsque Vous Vous inscrivez à Notre bulletin d'information ou lorsque Vous participez à un concours ou à une promotion de Banque Laurentienne ou lorsque Vous soumettez une demande ou sollicitez un Service, lorsque Vous accédez au Site WEB Banque Laurentienne, la Plateforme ou à Nos Services et que Vous interagissez avec Nous, si Vous décidez de participer à Notre sondage;
- ii. quand Vous fournissez de l'information technique (en utilisant des fichiers témoins), par exemple de l'information concernant Votre visite sur le Site WEB Banque Laurentienne, notamment l'adresse IP de Votre ordinateur et le navigateur utilisé pour consulter le Site WEB Banque Laurentienne, Votre système d'exploitation, la résolution de Votre écran, Votre emplacement, les paramètres de langues des navigateurs, le site d'où Vous venez, les mots clés recherchés (si Vous arrivez d'un moteur de recherche), le nombre de pages consultées, l'information que Vous avez saisie, les publicités que Vous avez vues, etc.;

1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION (suite)

« **Renseignements sur les achats en ligne** » désigne les coordonnées électroniques, y compris, sans s'y limiter, un numéro de compte, un identifiant de paiement, une adresse électronique ou un numéro de téléphone, utilisées pour envoyer et recevoir de l'argent pour des achats en ligne en utilisant les Services d'achat en ligne.

« **Services** » désigne, lorsque ce terme est utilisé dans la présente Convention, tous les services en ligne, y compris les Opérations et Achats numériques et les Services d'achat en ligne, le Portail libre-service, les Plateformes, les Services d'intégration et d'authentifications et tous les services offerts par le biais du Site WEB Banque Laurentienne, sans distinction.

« **Services d'achat en ligne** » désigne les services de transfert de fonds qui facilitent l'envoi, la demande et la réception de transferts de fonds (en utilisant, notamment, le numéro de compte, l'identifiant de paiement, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone) par l'intermédiaire des Services à l'intention des Institutions Financières Participantes et provenant de celles-ci, dont Banque Laurentienne.

« **Service de portefeuille numérique** » désigne tout produit ou service de paiement numérique détenu ou exploité par un tiers qui permet la liaison et l'utilisation de la Carte pour traiter et effectuer avec succès des paiements et des virements au moyen d'un Appareil mobile.

« **Services de transmission électronique** » désigne un service de courrier électronique fourni par Nos Tiers fournisseurs de services qui facilitent la livraison des factures, Relevés, notifications et ententes des Émetteurs de factures à leurs clients à l'aide des Services.

« **Site WEB Banque Laurentienne** » désigne toutes les pages web offertes par Banque Laurentienne (y compris les Plateformes fournies par ses Tiers fournisseurs de services).

« **Terminal d'accès** » désigne tout appareil utilisé pour accéder à Vos comptes, y compris, sans s'y limiter, un GA, un ordinateur, un appareil portatif de poche ou un téléphone, y compris toute forme de téléphone mobile ou d'Appareil mobile.

« **Tiers** » désigne toute personne, entreprise, société, association, organisation ou entité autre que Banque Laurentienne, y compris ses sous-traitants (tel que Financière Brim inc.).

« **Titulaire de carte** » ou « **Vous** » ou « **Vos** » ou « **Votre** » désigne le Titulaire de carte principal et tout Utilisateur autorisé, le cas échéant, qui est autorisé par Banque Laurentienne à utiliser les Services, les Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne.

« **Titulaire de carte principal** » désigne la personne qui demande à ouvrir un Compte et à recevoir une Carte.

« **Transactions en quasi-espèces** » désigne des achats ou des transactions où le produit ou l'item est représentatif d'espèce tel que, sans limitations, des virements télégraphiques, mandats, paris, billets de loterie, jetons de casino et des paris hors-piste.

« **Transfert de solde** » désigne l'utilisation de la limite de crédit disponible au Compte pour rembourser en tout ou en partie le solde impayé d'une carte de crédit du Titulaire de carte principal émise par une institution financière canadienne éligible.

« **Utilisateur autorisé** » désigne une personne, âgée de 13 ans ou plus, qui a été ajoutée au Compte par Banque Laurentienne, avec l'autorisation et à la demande du Titulaire de carte principal.

« **Vos coordonnées** » désigne toutes les coordonnées, notamment l'adresse postale, l'adresse courriel, le numéro de télécopieur ou le numéro de téléphone que Vous avez fournis et qui ont été acceptés par Banque Laurentienne, par l'intermédiaire desquelles Banque Laurentienne peut Vous donner un avis écrit.

2. CHAMP D'APPLICATION

Banque Laurentienne Vous accorde une licence non exclusive et non transférable à utilisateur unique (non simultanée) pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne et l'utiliser, ainsi que les Plateformes et les Services, pour un usage personnel seulement. La licence Vous autorise à utiliser le logiciel pour accéder au Site WEB Banque Laurentienne et l'utiliser, afin d'utiliser les services, fonctions, fonctionnalités, contenus et/ou renseignements mis à Votre disposition par Banque Laurentienne sur le Site WEB Banque Laurentienne ou les Plateformes, ou dans le cadre des Services. Vous ne pouvez pas céder cette licence à moins d'avoir obtenu un accord écrit de Banque Laurentienne. Ni Banque Laurentienne ni aucun de ses Tiers fournisseurs de services n'ont l'obligation de fournir de formation, de services de maintenance ou d'autre assistance à l'égard du logiciel à moins d'être tenus de le faire en vertu de la loi.

3. UTILISATION DES SERVICES

Vous pouvez obtenir les Services par l'entremise des Plateformes et leur usage pour accéder au Compte et pour autoriser et approuver les Opérations que Banque Laurentienne peut autoriser de temps à autre, à compter du jour où Vous acceptez les présentes modalités. Vous ne devez pas utiliser les Services pour autoriser des Opérations sur un Compte qui nécessitent par ailleurs plus d'une autorisation (c.-à-d. qui nécessitent plusieurs signatures) à moins qu'une autorisation préalable par écrit ne soit obtenue et avec Notre approbation. Nous pouvons, de temps à autre, ajouter ou supprimer certains types d'utilisation autorisés ou Services offerts.

Dans le cadre des Services, Vous convenez de fournir des renseignements véridiques, exacts, à jour et complets sur Vous, le Compte et tout Compte externe lorsque Banque Laurentienne en fera la demande. De plus, Vous acceptez d'aviser Banque Laurentienne de tout changement apporté à ces renseignements dans un délai raisonnable.

4. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Vous reconnaissez que la disponibilité des Services, des Plateformes et du Site WEB Banque Laurentienne dépend de systèmes de télécommunications, de matériel informatique, de logiciels et d'autre équipement, notamment de l'équipement appartenant à Banque Laurentienne et à des Tiers, et qu'il n'y a aucune garantie ou obligation de fournir un service continu ou ininterrompu. Banque Laurentienne et ses Tiers fournisseurs de services ne sont pas responsables des coûts, des pertes, des dommages, des blessures, des inconforts ou des retards de quelque nature que ce soit, qu'ils soient directs, indirects, spéciaux ou consécutifs, que Vous pourriez subir de quelque manière que ce soit en raison de ce qui suit :

4. DISPONIBILITÉ DES SERVICES (suite)

- i. de Services non continus ou interrompus ou le fait que Banque Laurentienne ou ses Tiers fournisseurs de services fournissent ou omettent de fournir les Services, Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne, ou leur l'accès, ou le dysfonctionnement ou la défaillance de systèmes de télécommunications, de matériel informatique ou de logiciels, ou d'autres équipements ou d'autres dysfonctionnements ou perturbations techniques pour quelque raison que ce soit;
- ii. les Services, Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne ne sont pas conformes à toute exigence légale ou réglementaire applicable; et
- iii. les Services, Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne ne respectent pas les lois sur la protection des consommateurs ou une législation similaire; Banque Laurentienne ou ses Tiers fournisseurs de services ne sont pas non plus responsables des messages perdus, incomplets, illisibles, mal acheminés, interceptés ou volés, ou des transmissions échouées, incomplètes, brouillées ou retardées, ou des défaillances en ligne (collectivement, « **Réclamations** »), même si Vous avez informé Banque Laurentienne de telles conséquences. Vous dégagez Banque Laurentienne et ses Tiers fournisseurs de services de toute responsabilité et les indemnisez à l'égard de toute Réclamation.
 - Vous ne pouvez pas tenir ni Banque Laurentienne ni ses Tiers fournisseurs de services responsable des retards, dommages ou inconforts causés par la défaillance ou le dysfonctionnement des Services, des Plateformes, du Site WEB Banque Laurentienne Banque, des services offerts par des Tiers, ou par Votre incapacité à accéder au service en question. Vous devez régler directement avec une société de facturation toute réclamation ou tout différend relatif à une Opération. La Banque Laurentienne n'est pas, ni ne sont ses Tiers fournisseurs de services, responsables du défaut d'une société de facturation de consigner le paiement de toute facture que Vous avez effectué au moyen de ces Services, ni des frais supplémentaires, y compris les pénalités d'intérêt ou les frais de retard, imputés par une société de facturation.
 - En aucun cas Banque Laurentienne ou Tiers fournisseurs de services ne seront tenus responsable envers Vous ou toute autre personne de quelque dommage que ce soit (notamment les dommages, pertes ou dépenses directs ou indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs, exemplaires ou punitifs) découlant des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne ou de leur utilisation ou de l'incapacité de les utiliser, ou de quelque défaut de performance, erreur, omission, interruption, défaut, retard de fonctionnement ou de transmission, virus informatique, Contaminant ou panne de ligne ou de système, perte de données, utilisation ou reproduction non autorisée des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne ou de l'information ou autrement, même si Banque Laurentienne ou ses représentants sont informés de la possibilité de tels dommages ou de telles pertes ou dépenses.
 - Vous reconnaissez et acceptez que Nous ne serons pas responsables envers Vous de toute perte que Vous pourriez subir, y compris si Votre Appareil mobile est perdu ou volé

5. AUTORISATION D'OPÉRATIONS

Vous reconnaissez et acceptez que :

- a) l'utilisation du Mot de passe pour autoriser une Opération constitue l'autorisation de cette Opération au même titre que si Vous aviez donné l'autorisation en personne ou d'une autre manière prévue ou permise par la Convention relative au compte Visa**;
- b) Vous serez lié par chacune de ces Opérations; et
- c) une fois que le Mot de passe a été utilisé pour autoriser une Opération, l'Opération ne peut être révoquée ni contremandée.

Vous donnez à Banque Laurentienne l'autorisation et l'instruction irrévocables de débiter ou de créditer, selon le cas, le montant de toute Opération au Compte, ainsi que les frais de service, autorisés au moyen du Mot de passe, d'une authentification biométrique ou de questions et réponses de sécurité, de Questions de vérification personnelle et de réponses, ou du Code de sécurité, en personne par Vous, ou de toute autre manière prévue ou permise par la Convention relative au compte Visa*, conformément aux pratiques normales de Banque Laurentienne, qui peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis.

6. CONFIDENTIALITÉ

Nous pouvons Vous attribuer ou Vous demander de sélectionner et d'utiliser un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et un Code de sécurité relativement à la présente Convention. Vous convenez de préserver la confidentialité du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité et de ne les révéler qu'aux mandataires ou dirigeants autorisés de Banque Laurentienne lorsque Nous l'exigeons. Vous convenez de prendre des mesures raisonnables pour protéger le caractère confidentiel de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle et de Votre Code de sécurité, et Vous ne serez aucunement négligent. Vous convenez de ne pas enregistrer le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité dans quelque format ou support que ce soit. Vous pouvez modifier le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité à tout moment. Vous convenez de modifier le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité si Nous l'exigeons. Vous reconnaissez que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle et le Code de sécurité doivent être changés si un changement est apporté aux personnes autorisées à fournir des Instructions à distance relativement au Compte.

Vous êtes responsable de toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité, et de toutes les Opérations sur le Compte autorisées à l'aide des Services.

Vous reconnaissez que Nous pouvons, de temps à autre, mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, et Vous respecterez toutes les instructions et procédures émises par Banque Laurentienne à l'égard de ces mesures de sécurité. Vous êtes conscient des risques liés aux courriels, aux appels téléphoniques et aux messages textes non sollicités de la part de personnes qui prétendent être des représentants de Banque Laurentienne.

6. CONFIDENTIALITÉ (suite)

Vous convenez de ne pas fournir de renseignements confidentiels ou personnels (y compris Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle, Votre Code de sécurité, Vos Coordonnées ou Vos réponses aux questions de sécurité) dans le cadre de ces communications non sollicitées et Vous ne fournirez des renseignements confidentiels ou personnels que dans le cadre de communications amorcées par Banque Laurentienne, que ce soit par l'intermédiaire du Site WEB banque Laurentienne ou par l'intermédiaire de Nos coordonnées publiées, comme elles sont indiquées sur le Site WEB Banque Laurentienne.

Si Vous divulguez le Mot de passe ou Code de sécurité à un Tiers, et si Nous prenons connaissance de cette divulgation, Nous pouvons, à Notre entière discrétion, renoncer aux exigences de confidentialité décrites au présent article 6 (Confidentialité). Nonobstant toute telle renonciation, Vous reconnaissez et convenez que Vous demeurez responsable de toute utilisation du Mot de passe et du Code de sécurité par le tiers.

Vous ne sélectionnez pas une combinaison évidente de chiffres pour Votre Mot de passe et Code de sécurité (par exemple adresse, numéro de carte, numéro de Compte, numéro de téléphone, date de naissance ou numéro d'assurance sociale) ni n'utiliserez un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou un Code de sécurité déjà utilisés ou un numéro de carte ou de compte bancaire. Votre Mot de passe ou Code de sécurité, ainsi que Vos Questions de vérification personnelle doivent être uniques et difficiles à obtenir par les autres. Vous ne devez jamais sélectionner un Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou un Code de sécurité identiques à Vos numéros d'identification personnels.

Vous devez traiter le Code de sécurité utilisé pour autoriser toute Opération par l'intermédiaire de l'Appli Banque Laurentienne avec le même soin et en respectant les mêmes obligations de confidentialité que dans le cas de Votre numéro d'identification personnel (« NIP »).

Avisez immédiatement Banque Laurentienne de toute activité suspecte ou si Vous pensez que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité ont été compromis, par téléphone en communiquant avec le Centre Télébancaire (514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept entre 8 h et 20 h (heure de l'Est); et l'avis prendra effet immédiatement. Dans ce cas, Vous acceptez également de prendre les mesures nécessaires pour changer Votre Mot de passe ou Code de sécurité selon les directives reçues de Banque Laurentienne.

7. INSTRUCTIONS À DISTANCE

Lorsque Banque Laurentienne le permet, Vous pouvez fournir des Instructions à distance à n'importe quelle succursale de Banque Laurentienne, selon ce qui est autorisé par Banque Laurentienne, en appelant immédiatement Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept entre 8 h et 20 h (heure de l'Est); ou en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service. Les Instructions à distance peuvent concerner le Compte ou d'autres Opérations et ententes effectuées dans cette succursale ou avec celle-ci.

Banque Laurentienne peut, sans y être tenue, donner suite aux Instructions à distance reçues en Votre nom, accompagnées du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité requis, le cas échéant, dans la même mesure que si les Instructions à distance étaient des instructions écrites remises à Banque Laurentienne par la poste et signées par Vous, la personne autorisée à faire des opérations dans le compte. Toutes ces Instructions à distance sont considérées comme authentiques. Vous reconnaissez et convenez que toute opération ou Opération effectuée au moyen de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité indique que Vous consentez à ces Opérations, comme si l'opération était autorisée par écrit, et que, par conséquent, elle n'a pas à faire l'objet d'autres vérifications par Banque Laurentienne. De plus, Vous convenez que les Opérations effectuées au moyen de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité, qu'elles soient effectuées par Vous-même ou par un tiers, avec Votre consentement ou à Votre connaissance ou non, Vous lient et Vous rendent responsable envers Banque Laurentienne tant que Banque Laurentienne n'a pas été informée d'une violation de la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité.

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, agissant raisonnablement, retarder ou refuser d'agir à l'égard d'Instructions à distance.

Les Instructions à distance ne sont réputées reçues par Banque Laurentienne que lorsqu'elles sont effectivement reçues et portées à l'attention d'un dirigeant autorisé, d'un mandataire ou d'une entreprise de traitement de Banque Laurentienne qui est en mesure d'y donner suite et de les mettre en œuvre.

Les Instructions à distance peuvent être transmises à Banque Laurentienne au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel que Nous avons fournie, ou à tout autre numéro de téléphone ou toute autre adresse courriel que Nous pouvons Vous communiquer au moyen d'un avis écrit, ou en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service ou du Site WEB Banque Laurentienne. Toute personne qui prétend être le Titulaire de carte peut agir seul et fournir des Instructions à distance à Banque Laurentienne, même si deux signatures ou plus sont par ailleurs requises pour faire des Opérations sur le Compte. La Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, est en droit de supposer que toute personne s'identifiant comme Vous est en fait Vous, et peut s'y fier, et Nous pouvons donner suite aux Instructions à distance fournies par une telle personne comme étant pleinement autorisées par Vous, même si ce n'est pas le cas. Toutes les Instructions à distance données à Banque Laurentienne en Votre nom Vous lieront. Si le Titulaire de carte ne souhaite pas autoriser les Instructions à distance, il ne devrait pas s'abonner aux Services.

Si Vous choisissez d'envoyer par courriel les Instructions à distance à la BLC par un moyen non sécurisé, Vous le faites à Vos propres risques.

L'abonnement aux Services et l'utilisation de ceux-ci constitueront la preuve de Votre acceptation des modalités de la présente Convention.

En Vous abonnant à ces Services, Vous aurez accès aux Services pour faire certaines opérations au moyen d'un réseau informatique ou d'un téléphone mobile en utilisant un numéro d'accès et un mot de passe confidentiels.

8. VÉRIFICATION ET ACCEPTATION DES OPÉRATIONS PAR BANQUE LAURENTIENNE

Toutes les Opérations sont soumises à la vérification et à l'acceptation de Banque Laurentienne et, si elles ne sont pas acceptées, ou si elles sont acceptées mais qu'il est établi ultérieurement qu'elles sont erronées ou autrement inappropriées ou non autorisées, Banque Laurentienne peut, sans y être tenue, les annuler. La vérification peut avoir lieu à une date ultérieure à celle à laquelle Vous avez autorisé l'Opération, ce qui peut avoir une incidence sur la date de l'Opération. Nonobstant toute autre disposition des présentes, si, à tout moment, Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, détermine qu'un crédit porté au Compte ou pouvant être lié au Compte a été effectué par erreur ou sur la base d'une erreur de fait ou résulte d'une fraude ou d'un comportement illicite, Nous pouvons suspendre le crédit et annuler le crédit et tout intérêt applicable.

9. RELEVÉS DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

Qu'un Relevé d'Opération soit émis ou non, il est de Votre responsabilité de vérifier que toutes les Opérations ont été correctement exécutées en vérifiant les Relevés périodiques ou en examinant Vos Relevés d'Opération. Si un tel relevé est envoyé par la poste, si Vous n'avez rien reçu dans les dix (10) jours suivant la fin de la période applicable, Vous Vous engagez à aviser rapidement Banque Laurentienne de la situation. En l'absence de preuve contraire, Nos relevés sont définitifs à toutes fins, y compris dans le cadre d'un litige, relativement aux instructions que Vous avez données à Banque Laurentienne au moyen de l'utilisation de la Carte ou des Services, au contenu de toute sommes ou avances de Votre Compte à un GA, au retrait, au dépôt ou au transfert effectué au moyen de la Carte ainsi qu'à toute autre question se rapportant à l'état des Comptes ou des Opérations entre Vous et Banque Laurentienne. Nos relevés à l'égard de toutes les Opérations seront considérés comme étant exacts et seront concluants et Vous lieront. Toutes les Opérations apparaîtront sur les Relevés de compte réguliers du Compte.

Si Vous croyez ou soupçonnez que les relevés de Banque Laurentienne contiennent une erreur ou une omission, ou reflètent une activité non autorisée sur le Compte, Vous devez vérifier l'exactitude de chaque Relevé et aviser Banque Laurentienne par écrit et dans les trente (30) jours suivant la remise ou l'envoi du relevé, ou dans les cinq (5) jours dans le cas des Services, de toute inscription qui semble erronée ou de toute irrégularité concernant le Relevé. À l'expiration de ce délai, Vous serez réputé avoir reconnu de façon définitive que toutes les charges déclarées sur les relevés sont exacts et justifiés et que le relevé contient les crédits. Banque Laurentienne est libérée, à la fin de ce délai, de toute réclamation de Votre part à l'égard des entrées faites ou qui auraient dû être faites dans le relevé sous réserves de sommes ayant été créditées au Compte par erreur. L'enregistrement des opérations bancaires électroniques sur un support informatique constitue une preuve concluante de ces opérations bancaires et Vous lie en cas de différend ou de poursuite avec Banque Laurentienne. Une copie de tout message par courriel ou autre Instruction à distance ou les notes de Banque Laurentienne relativement à toute Instruction à distance donnée par téléphone peuvent être déposées en preuve dans le cadre de toute procédure judiciaire, comme s'il s'agissait d'un document original signé par Vous. Vous ne Vous opposerez pas à l'admission en preuve des registres de Banque Laurentienne ou de ses Tiers fournisseurs de services dans le cadre d'une procédure judiciaire au motif que ces registres ne sont pas des originaux, ne sont pas écrits, constituent du ouï-dire ou sont des documents contenant de l'information extraite d'un ordinateur, et tous ces registres constitueront une preuve concluante des Instructions à distance en l'absence de preuve documentaire enregistrée à l'effet contraire.

Cela s'applique également aux points et aux remises en argent obtenus conformément aux modalités applicables. Une microfiche ou autre copie d'une facture, d'un Relevé d'Avance de fonds, d'un Transfert de solde ou, de toute somme due ou de tout autre document relatif à une Opération constituera une preuve suffisante de Votre responsabilité.

10. LIENS HYPERTEXTES

Les liens vers des sites Web externes accessibles à partir du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services (ou des références à des produits, services ou publications autres que ceux de la BLC) ne sont fournis qu'à des fins de commodité et sont à Vos risques. Banque Laurentienne n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces autres sites Web, de leur contenu ou de l'utilisation des services de Tiers. Aucune garantie, expresse ou implicite, n'est fournie relativement aux produits, services ou informations offerts ou fournis par des Tiers en raison d'informations, de matériel ou de contenu mentionnés ou inclus sur le Site WEB Banque Laurentienne, sur les Plateformes ou les Services ou qui y sont reliés par des liens. Ces produits, services ou informations ne font pas l'objet d'une enquête, d'une vérification, d'une surveillance ou d'une approbation de la part de Banque Laurentienne. Les liens sont fournis à des fins de commodité seulement, et Vous assumez tous les risques découlant de l'accès à ces autres sites Web ou services de Tiers ou de leur utilisation.

Vous reconnaissez que tous ces autres sites Web et services de Tiers sont indépendants de ceux de Banque Laurentienne et peuvent être assujettis à des conventions distinctes qui régissent leur utilisation.

Il Vous incombe de prendre les précautions nécessaires pour détecter d'éventuels virus ou d'autres Contaminants et de Vous assurer que tout logiciel auquel Vous accédez par l'un des liens proposés sur le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services est compatible avec Votre ordinateur. Vous devez également Vous assurer que Vous disposez de copies de sauvegarde à jour de tout le contenu de Votre disque dur avant d'installer un logiciel téléchargé à partir de ces liens.

11. OPÉRATIONS PAR TÉLÉPHONE

Vous êtes autorisé par Banque Laurentienne à effectuer diverses Opérations par téléphone. Lorsque Vous communiquez avec Banque Laurentienne par téléphone, Banque Laurentienne peut enregistrer la conversation.

Tous les documents portant Votre signature, toutes les Opérations et demandes effectuées ou transmises par un système de télécommunications (par exemple téléphone, télécopie, outils de messagerie sécurisée, câble, etc.) auront les mêmes conséquences juridiques qu'un document, une Opération ou une demande portant Votre signature originale.

12. RESPONSABILITÉ POUR ERREURS ET OMISSIONS

Si Banque Laurentienne commet une erreur ou une omission dans l'enregistrement ou le traitement d'une Opération, Banque Laurentienne n'est responsable du montant de l'erreur ou de l'omission (y compris les notifications manquées ou retardées) que si Vous n'avez pas causé ou contribué à l'erreur ou à l'omission de quelque manière que ce soit, que si Vous êtes conformé à la présente Convention et à la Convention relative au compte Visa*, et avez donné un avis écrit à Banque Laurentienne dans le délai prévu dans la Convention relative au compte Visa*, et dans la mesure où la responsabilité n'est pas autrement exclue par la présente Convention ou la Convention relative au compte. Si Vous avez donné un tel avis, la responsabilité maximale de Banque Laurentienne est limitée au montant de l'erreur ou de l'omission. Nous ne serons en aucun cas responsable d'un retard, d'un inconvénient, de coûts, d'une perte ou de dommages (qu'ils soient directs, spéciaux, indirects, exemplaires ou consécutifs), quels qu'ils soient, causés par une telle erreur ou omission ou découlant de celle-ci.

13. EXCLUSION DE LA RESPONSABILITÉ DE BANQUE LAURENTIENNE

Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages subis ou encourus par Vous, sauf dans la mesure où ils sont causés par une négligence grave ou une faute lourde ou intentionnelle de la part de Banque Laurentienne et, dans un tel cas, Nous ne serons pas responsables des dommages indirects, spéciaux, consécutifs, ou des dommages exemplaires (y compris, sans s'y limiter, la perte de profits), quelle que soit la cause de l'action et même si Nous avons été informés de la possibilité de tels dommages. En aucun cas Nous ne serons responsables des coûts, des pertes ou des dommages (directs, indirects, spéciaux ou consécutifs) subis par Vous et causés par ce qui suit :

- a) les actes ou le défaut d'agir de Votre part ou de celle d'un Tiers (et aucun Tiers ne sera considéré agir comme mandataire de Banque Laurentienne à moins d'y être expressément autorisé à cette fin);
- b) les inexactitudes dans les renseignements que Vous Nous fournissez, notamment en cas de transmission manquée, dupliquée ou erronée d'Instructions à distance;
- c) des erreurs, des omissions, des inexactitudes ou d'autres irrégularités concernant ou contenues dans i) des données ou des renseignements (y compris les mots de passe et/ou les réponses aux questions de vérification personnelle nécessaires pour avoir accès aux renseignements d'une autre institution financière) que Vous avez donnés à Banque Laurentienne ou à un Tiers prestataire de services (y compris Votre omission de mettre ces renseignements à jour); et ii) des données ou des renseignements (y compris tout document) que Vous a fournis un Tiers;
- d) les communications non sécurisées qui sont inexactes, interceptées, examinées ou modifiées par d'autres personnes;
- e) tout retard ou toute incapacité à accéder aux Services ou aux services de Tiers ou à les utiliser (y compris les frais tels que les frais de retard ou les intérêts supplémentaires que Vous pourriez avoir à payer à un Tiers);
- f) Votre incapacité i) à recevoir ou à visualiser un document qui Vous a été présenté, ou ii) à recevoir une notification Vous informant qu'un document Vous a été présenté, et Banque Laurentienne ne sera aucunement responsable de tout délai, dommage ou inconvénient qu'une telle incapacité pourrait occasionner, ni du paiement de frais tels que des frais de retard, des pénalités ou des intérêts que Vous devez verser à un émetteur;
- g) le défaut par Banque Laurentienne d'exécuter ou de remplir l'une de Nos obligations envers Vous, en raison de toute cause indépendante de Notre volonté, tout dysfonctionnement de système ou toute défaillance technique; ou
- h) l'utilisation falsifiée, non autorisée ou frauduleuse de Services, ou des instructions ou d'Effets falsifiés, non autorisés ou frauduleux, ou l'altération matérielle d'une instruction, y compris les Instructions à distance.

GARANTIE DE SÉCURITÉ

14. GARANTIE DE SÉCURITÉ

Services bancaires en ligne en toute sérénité. Notre Garantie de sécurité garantit que Vous recevrez un remboursement complet si une activité non autorisée a lieu sur Votre Compte, à condition que Vous ayez respecté Vos responsabilités décrites dans la présente Convention. Une activité non autorisée signifie une Opération qui a été effectuée dans Votre Compte par l'intermédiaire des Services ou sur les Plateformes ou sur le Site WEB Banque Laurentienne sans Votre permission, autorisation ou connaissance et où il peut être établi que Vous êtes victime de fraude, de vol ou de coercition. Banque Laurentienne ne Vous fournira aucune indemnisation en vertu de cette Garantie de sécurité ni ne sera autrement responsable envers Vous de toute perte ou tout dommage indirect, y compris la perte de revenus ou de bénéfices, la perte économique, la perte accidentelle, indirecte ou consécutive, résultant directement ou indirectement d'une activité non autorisée dans Votre Compte, même si Nous avons été informés de la possibilité de tels dommages.

Banque Laurentienne a ajouté un certain nombre de mesures de sécurité strictes afin d'offrir un environnement bancaire hautement sécuritaire, comme en témoigne la mise en œuvre d'un système d'authentification multifactorielle. Ce système comprend Votre Mot de passe, Votre Code de sécurité, Vos Questions de vérification personnelle et le code numérique unique que Vous recevez par message texte ou courrier électronique, Votre Code de sécurité, l'utilisation du chiffrement pour les Opérations en ligne et la fin automatique de Vos sessions bancaires en ligne et par téléphone après quelques minutes d'inactivité. Pour Vous permettre d'effectuer Vos opérations bancaires en ligne et mobiles en toute sérénité, Banque Laurentienne offre également une garantie de remboursement si une Opération bancaire non autorisée et frauduleuse est traitée via les Services ou le Site WEB Banque Laurentienne.

Recommandations de sécurité pour l'environnement bancaire en ligne :

- choisissez un Mot de passe, des questions de vérification personnelle et un Code de sécurité forts et ne les partagez avec personne;
- utilisez la version la plus récente de Votre navigateur Web préféré (p. ex. Google Chrome, Safari);
- installez un pare-feu et un antivirus efficaces sur Votre ordinateur, Votre Terminal d'accès ou Votre Appareil mobile et faites des mises à jour de ce logiciel régulièrement;

14. GARANTIE DE SÉCURITÉ (suite)

- assurez-Vous d'utiliser une version prise en charge de Votre système d'exploitation (Windows, Mac OS, iOS, Android, etc.) et installez toutes les mises à jour de sécurité disponibles pour Votre système d'exploitation. Vous pouvez configurer Windows ou Mac OS, iOS ou Android pour vérifier automatiquement ces mises à jour;
- ne fournissez pas de Renseignements personnels en utilisant le Wi-Fi public, car la connexion pourrait ne pas être sécurisée. Vous devriez toujours utiliser une connexion HTTPS sécurisée lorsque Vous effectuez des opérations bancaires en ligne;
- ne répondez jamais à des courriels ou des appels téléphoniques qui Vous demandent des informations confidentielles sur Vous-même ou l'un de Vos produits Banque Laurentienne, comme Votre NIP, Mot de Passe, Code de sécurité, Votre nom d'utilisateur, Vos numéro de compte, Vos Questions de vérification personnelle et réponses et Vos numéros de Compte, etc. Nous ne demanderons jamais de tels renseignements par voie électronique ou par téléphone sans Votre consentement ou à Votre insu; et
- videz régulièrement le cache de Votre navigateur Web.

Recommandations de sécurité pour les services bancaires mobiles :

- assurez-vous que Votre Appareil mobile dispose d'un Mot de passe, d'un Code de sécurité ou d'une authentification biométrique et que le verrouillage automatique de l'écran est activé;
- ne stockez pas Votre nom d'utilisateur ou Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité pour les services mobiles sur Votre Appareil mobile;
- utilisez Votre propre Appareil mobile pour les services bancaires en ligne, n'utilisez pas d'appareils partagés;
- lorsque Vous utilisez une connexion Wi-Fi, utilisez des réseaux ou des fournisseurs de services Wi-Fi de confiance et standard et activez la protection de sécurité telle que Wi-Fi Protected Access (WPA), si possible;
- déconnectez-Vous toujours après avoir terminé une session de services bancaires mobiles et ne laissez pas Votre Appareil mobile sans surveillance après Vous être connecté aux services bancaires mobiles;
- il est recommandé d'utiliser le clavier standard de Votre Appareil mobile, mais si Vous avez besoin d'un clavier virtuel personnalisé, veuillez Vous assurer d'utiliser une source fiable;
- utilisez les navigateurs par défaut ou les navigateurs de grands fabricants reconnus (Google, Microsoft, Firefox) et faites preuve de prudence lorsque Vous téléchargez de nouveaux navigateurs à partir d'autres sources;
- ne modifiez pas le système d'exploitation de Votre Appareil mobile, car cela pourrait compromettre la sécurité;
- utilisez seulement les boutiques d'application standard (Google Play^{MC} ou App Store^{MS}) pour télécharger des applications sur Votre Appareil mobile;
- n'installez que le nombre minimum requis d'applications de fabricants de confiance. Limitez avec soin les permissions des applications pour réduire l'accès aux données sur Votre appareil;
- tenez le système d'exploitation de Votre Appareil mobile à jour avec la plus récente version et installez les correctifs; et
- installez des logiciels antivirus et anti-espions sur Votre Appareil mobile lorsqu'il est possible de le faire et tenez-les à jour.

Responsabilité partagée. Afin de bénéficier de la tranquillité d'esprit offerte par Notre garantie de remboursement en cas de fraude, prenez les mesures de sécurité suivantes :

- protégez soigneusement la confidentialité de Vos nom(s) d'utilisateur, Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle et Vos Codes de sécurité lorsque Vous configurez Votre profil dans les Services, le Portail libre-service et sur le Site WEB Banque Laurentienne;
- contactez immédiatement Banque Laurentienne si Vous soupçonnez que quelqu'un a découvert Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité ou si Votre Compte présente des preuves de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de toute autre Opération suspecte que Vous n'avez pas autorisée;
- vérifiez sur une base régulière toutes les Opérations figurant sur Votre Relevé mensuel, Vos registres ou Votre historique d'activité de Compte en ligne. En cas de divergence, veuillez communiquer immédiatement avec Nous par l'intermédiaire de Notre Centre Télésbancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept, de 8 h à 20 h (heure de l'Est); ou à Votre succursale BLC. Veuillez noter qu'après 30 jours à compter de la date de Votre relevé ou de Votre dossier, toutes les Opérations seront réputées exactes, car Nous supposerons qu'elles auront été vérifiées par Vous;
- coopérez pleinement et fournissez tous les renseignements et prenez toutes les mesures que Banque Laurentienne demande raisonnablement dans le cadre d'une enquête sur une activité non autorisée présumée;
- respectez les modalités de la présente Convention. Les modalités se trouvent sur les Plateformes et sur le Site WEB Banque Laurentienne;
- terminez Votre session de services bancaires en ligne en Vous déconnectant systématiquement des Plateformes; et
- adoptez les recommandations de sécurité indiquées dans la présente Convention afin de rendre Votre environnement bancaire en ligne et mobile plus sûr.

14. GARANTIE DE SÉCURITÉ (suite)

Banque Laurentienne ne sera pas tenue de Vous rembourser en vertu de cette Garantie de sécurité si elle a des raisons de croire que Vous :

- avez partagé Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité avec toute autre personne, ou Vous avez fait preuve de négligence dans la préservation de la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité;
- n'avez pas pris de précautions raisonnables pour empêcher toute activité non autorisée (voir les conseils ci-dessus);
- avez accédé aux Services, aux Plateformes ou au Site WEB Banque Laurentienne en utilisant un ordinateur dont Vous aviez des raisons de croire qu'il contenait un logiciel corrompu, vulnérable, infecté ou modifié susceptible de compromettre la sécurité de l'ordinateur; ou
- avez omis de Nous contacter dès que Vous avez pris connaissance de la perte ou de la compromission de Votre nom d'utilisateur, Votre Mot de passe, Vos Questions de vérification personnelle ou Votre Code de sécurité pour Vos services bancaires en ligne ou mobiles ou si Vous soupçonnez qu'une activité non autorisée a eu lieu sur Votre ou Vos Comptes.

Pour signaler un problème avec Votre Compte ou pour de plus amples renseignements concernant la Garantie de sécurité, veuillez communiquer avec Nous par l'intermédiaire de Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, sept jours sur sept, entre 8 h et 20 h (heure de l'Est).

Nous pouvons modifier les modalités de la Garantie de sécurité ou la révoquer à tout moment sans préavis. En cas d'incompatibilité entre une convention en vigueur et la présente Garantie de sécurité, la présente Garantie de sécurité aura préséance dans la mesure permise par la législation applicable.

15. RISQUES ET OBLIGATIONS

À l'exception des pertes causées exclusivement par Notre négligence grave ou faute intentionnelle, et sous réserve des limitations de responsabilité dans la présente Convention ou la Convention relative au compte Visa*, Vous assumez tous les risques de perte dus à l'utilisation des Services, y compris, sans limitation, le risque de fraude de Tiers. Vous acceptez en outre d'informer immédiatement Banque Laurentienne :

- a) de tout usage inapproprié ou non autorisé, soupçonné ou réel, du Mot de passe, des données biométriques, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité; ou
- b) si le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité deviennent connus d'une autre personne que Vous

Vous changerez le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité si l'une des exigences de notification ci-dessus en a) ou b) se présente.

Vous reconnaissez que Vous êtes responsable de toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité et que Nous ne sommes pas responsables en cas de défaut de Votre part de Vous conformer à toute partie de la présente Convention. Vous êtes responsable de toute utilisation autorisée et non autorisée, y compris de toutes les Opérations. Vous êtes également responsable de tous les dépôts ou charges frauduleux ou sans valeur effectués sur le Compte. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, Vous reconnaissez et convenez expressément que Vous serez lié par toute utilisation du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité par un membre de Votre ménage, qu'il soit autorisé ou non par Vous.

Vous êtes responsable de tous les transferts vers des Comptes liés. Vous assumez tous les risques liés à ces Opérations.

Lorsque Vous avez connaissance de faits qui donnent lieu ou devraient donner lieu à des soupçons que des Opérations ou des instructions concernant le Compte ou des Effets déposés sur le Compte sont frauduleux, non autorisés, contrefaits ou résultent d'une fraude ou d'un comportement illicite, ou sont autrement susceptibles d'être retournés à Banque Laurentienne ou déclarés invalides pour quelque raison que ce soit, Vous avez le devoir de faire des enquêtes raisonnables auprès des parties appropriées sur ces Opérations, instructions ou Effets, selon le cas, afin de déterminer s'ils sont des Opérations, des instructions ou des Effets autorisés valides, selon le cas, avant de négocier ou d'accéder aux fonds tirés de ces Opérations, instructions ou Effets, et de divulguer à Banque Laurentienne Vos soupçons et les faits sur lesquels Vos soupçons sont fondés (« **Circonstances suspectes** »).

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, enquêter sur toutes Circonstances suspectes que Vous avez divulguées, mais Nous n'avons aucune obligation envers Vous d'entreprendre Notre propre enquête sur des Circonstances suspectes. La Banque Laurentienne peut bloquer la totalité ou une partie de Vos Comptes pendant l'enquête sur toute utilisation inappropriée d'un Compte. Tout blocage imposé par Banque Laurentienne aux termes de l'une ou l'autre des modalités de la présente Convention, ou toute enquête entreprise par Banque Laurentienne, est imposée ou entreprise par Banque Laurentienne à Notre entière discrétion et au seul profit de Banque Laurentienne.

La levée d'un blocage par Banque Laurentienne ne constitue pas une confirmation qu'une Opération, une instruction ou un Effet est en fait valide ou autorisé ou n'est pas assujéti à une rétro facturation et Vous ne pouvez pas Vous y fier à ce titre. Si, à Notre satisfaction, une utilisation inappropriée est établie, Nous pouvons retirer ou suspendre les Services et les activités sur le Compte sans préavis.

16. DROITS EN CAS DE MANQUEMENTS FAITS DE BONNE FOI

Sous réserve des dispositions de la présente Convention et de la Convention relative au compte Visa* :

- a) Si Vous;
 - i) n'avez pas révélé le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité à une personne Laurentienne;
 - ii) n'avez pas noté ou autrement enregistré le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité; et
 - iii) avez changé le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité lorsque la présente Convention l'exige,

Vous ne serez pas responsable de toute utilisation non autorisée qui survient après que Nous aurons reçu un avis écrit de Votre part indiquant qu'une autre personne que Vous peut avoir pris connaissance du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité. Nous ne serons pas considérés comme ayant reçu un avis écrit tant que Banque Laurentienne ne Vous aura pas donné un accusé de réception écrit de cet avis; et

- b) Nous ne serons pas autrement responsables des dommages que Vous pourriez subir ou des autres obligations que Vous pourriez encourir du fait que Banque Laurentienne a agi ou a omis d'agir conformément aux Instructions à distance données en Votre nom, que Vous ayez ou non donné les Instructions à distance. Nous ne serons pas responsables des dommages que Vous pourriez subir ou des autres obligations que Vous pourriez encourir du fait que Banque Laurentienne a agi ou omis d'agir à la suite d'une demande d'interruption des relevés faite par Vous par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, que Vous ayez ou non donné les Instructions à distance.

17. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS

Si les Services sont accessibles par Internet ou par l'intermédiaire d'un fournisseur de services téléphoniques, Vous reconnaissez que, bien que Banque Laurentienne prenne des mesures de sécurité pour prévenir la perte, le vol et l'accès non autorisé, en raison de la nature de la transmission des données, la sécurité des renseignements ne peut être garantie et ceux-ci sont transmis à Vos risques. Vous convenez et devez Vous assurer que tout Terminal d'accès privé que Vous utilisez pour accéder aux Services est verrouillé automatiquement au moyen d'un mot de passe ou d'un dispositif biométrique pour empêcher une utilisation non autorisée de ce Terminal d'accès, qu'il est doté d'un programme anti-Contaminants à jour et d'un pare-feu et qu'il Vous incombe personnellement d'atténuer le risque lié aux Contaminants ou aux cyberattaques et de respecter la présente disposition. Pour réduire le risque d'accès non autorisé au Compte au moyen du Terminal d'accès, Vous convenez également de Vous déconnecter des Services et, s'il y a lieu, de fermer le navigateur lorsque Vous aurez fini de l'utiliser. En outre, Vous reconnaissez que l'utilisation d'ordinateurs publics ou partagés et de certains autres Terminaux d'accès au moyen d'un portail Wi-Fi ou Bluetooth® partagé pour accéder aux Services augmente le risque d'accès non autorisé au Compte, et Vous convenez de prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter une telle utilisation ou la divulgation involontaire du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle ou du Code de sécurité.

Vous êtes seul responsable de la protection et de la sauvegarde adéquates des données et/ou de l'équipement et de la prise de précautions raisonnables et appropriées pour déceler les virus informatiques, les Contaminants ou autres propriétés destructrices.

18. PRÉVENTION ET DÉTECTION DE LA FRAUDE

Vous convenez de maintenir des contrôles et des procédures de sécurité appropriés afin de prévenir et de détecter les vols d'Effets, les pertes dues à la fraude ou à la falsification d'Effets ou les Opérations frauduleuses ou non autorisées.

Vous convenez de superviser et de surveiller avec diligence la conduite et le travail de tous les mandataires ayant un rôle quelconque dans la préparation de Vos Effets, le rapprochement que Vous faites du relevé de compte à l'égard du Compte ou d'autres fonctions bancaires.

19. SERVICE DE TIERS

Banque Laurentienne peut, de temps à autre, donner accès à des services fournis par des Tiers par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne. Vous reconnaissez et acceptez que :

- a) Banque Laurentienne Vous donne accès aux services de Tiers par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne pour Votre commodité. Les services sont fournis par le Tiers et non par Banque Laurentienne. Votre relation avec le Tiers est une relation distincte, indépendante de la relation entre Vous et Banque Laurentienne, et cette relation n'est pas du ressort de Banque Laurentienne;
- b) Les Tiers fournisseurs de services rendent les Services et rendent les Plateformes disponibles à Vous et Banque Laurentienne;
- c) Nous ne Vous faisons aucune déclaration et ne Vous donnons aucune garantie à l'égard des services fournis par un Tiers, ainsi qu'à l'égard de tous les renseignements, produits et autres contenus inclus dans les services d'un Tiers ou accessibles par l'intermédiaire de ceux-ci, que ce soit de manière expresse ou implicite, même si Vous avez accès à ces services par l'intermédiaire des Services des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne;
- d) Vous assumez tous les risques associés à l'accès aux services des Tiers ou à leur utilisation;
- e) Nous n'assumons aucune responsabilité envers Vous à l'égard des services fournis par un Tiers;
- f) Les Tiers fournisseurs de services ne Vous font aucune déclaration à l'égard de la performance de leurs services. Les Tiers fournisseurs de services n'assumeront aucune responsabilité envers Vous à l'égard de tous dommages découlant de Votre utilisation de leurs services, aux termes de la présente Convention ou autrement;
- g) Votre utilisation des services d'un Tiers est assujettie aux modalités du Tiers fournisseur de services. Pour plus de certitude, Vous reconnaissez que Votre utilisation des Services est assujettie aux modalités de service du Tiers qui fournit l'Appareil mobile sur lequel le Site WEB Banque Laurentienne est installé (c.-à-d., iOS d'Apple, Google Chrome ou Android).;

19. SERVICE DE TIERS (suite)

- h) Vous n'opposerez aucun moyen de défense ni ne présenterez de réclamation à l'encontre de Banque Laurentienne; et
- i) La *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et le Règlement pris en application de celle-ci peuvent s'appliquer aux services fournis par des Tiers et que les Tiers peuvent, de temps à autre, adopter des politiques et des procédures pour respecter les exigences de cette législation en matière de déclaration, de tenue de documents, d'identification des clients et de surveillance continue.

20. INDEMNISATION

Vous convenez d'indemniser Banque Laurentienne et Nos Tiers fournisseurs de services et toutes leurs parties associées, y compris, sans s'y limiter, leurs mandataires, administrateurs, dirigeants, employés, personnes du même groupe et titulaires de licence respectifs (collectivement, « **Parties indemnisées** ») à l'égard de l'ensemble des responsabilités, des coûts, y compris, sans s'y limiter, les frais raisonnables engagés par les Parties indemnisées relativement à toute réclamation ou demande découlant de Votre utilisation des Services ou s'y rapportant. Les Titulaires de carte doivent fournir de l'assistance et coopérer dans toute la mesure raisonnablement requise par les Parties indemnisées aux fins de la défense à l'égard de toute réclamation ou demande de ce genre. Les dispositions en matière de non-responsabilité, d'exclusion de responsabilité, de limitation de responsabilité et d'indemnisation de la présente Convention survivent indéfiniment à la résiliation de celle-ci et s'appliquent dans la mesure permise par la loi. Sans limiter la portée de ce qui précède, Vous indemnisez les Parties indemnisées à l'égard de l'ensemble des responsabilités, des coûts, des pertes, des dépenses et des dommages, y compris les dommages directs, indirects et consécutifs, subis ou engagés par les Parties indemnisées en raison de ce qui suit :

- a) une des Parties indemnisées met les Services, les Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne à Votre disposition;
- b) tout manquement important relatif à l'utilisation des Services;
- c) toute distribution ou utilisation non autorisée des Services;
- d) tout manquement allégué aux lois en matière de protection des Renseignements personnels;
- e) une des Parties indemnisées agit ou refuse d'agir aux termes d'Instructions à distance;
- f) une des Parties indemnisées agit ou refuse d'agir à la suite de demandes d'interruption des relevés que Vous avez présentées par l'intermédiaire des Services ou du Site WEB Banque Laurentienne;
- g) une Opération entraînant un découvert du solde dû sur Votre Compte; ou
- h) les conséquences d'une Opération que Vous avez autorisée.

Cette indemnisation s'appliquera en faveur des Parties indemnisées et Vous liera, ainsi que Vos héritiers, exécuteurs, successeurs et ayants droit, et survivra à la résiliation de la présente Convention à l'égard de tout acte ou de toute omission antérieure à la résiliation et donnant lieu à une réclamation indemnisée, même si l'avis est reçu après la résiliation.

21. RECONNAISSANCE DES SERVICES

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) lorsque des transferts et des paiements de factures sont autorisés par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou du Site WEB Banque Laurentienne, les fonds sont considérés comme irrévocablement virés du Compte et l'Opération ne peut faire l'objet d'une révocation ou d'une annulation de Votre part;
- b) toute personne ayant accès au Mot de passe, aux Questions de vérification personnelle ou au Code de sécurité peut accéder aux Services et utiliser le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité pour effectuer des charges à un Compte, établir des ententes pour le paiement de factures, effectuer des paiements de factures et autoriser toute autre Opération;
- c) Nous n'assumerons aucune responsabilité envers Vous ou une autre personne à l'égard du traitement ou de l'acceptation d'une Opération touchant le Compte qui entraîne des charges au Compte ou le paiement de factures, même si l'argent est utilisé au profit d'une personne autre que Vous ou que les factures dues par une autre personne que Vous sont payées;
- d) Vous serez responsable de toutes les Opérations effectuées par l'intermédiaire des Services, y compris les Opérations effectuées au profit d'une autre personne que Vous ou qui entraînent le paiement de factures dues par une autre personne que Vous; et
- e) un exemplaire d'une communication électronique est admissible dans le cadre de procédures judiciaires et est aussi probant qu'un document original fait par écrit.

22. OBLIGATIONS DE VÉRIFICATION CONTINUE

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) Vous serez responsable d'obtenir (que ce soit auprès de Banque Laurentienne ou en utilisant les Services) et d'examiner, après la fin de chaque mois civil, un Relevé de l'activité du Compte et, au plus tard à la fin du mois civil suivant (« **Date de notification** »), Vous aviserez Banque Laurentienne de toute erreur, irrégularité, omission ou Opération non autorisée de quelque nature que ce soit dans ce Relevé de compte ou à l'égard de tout autre élément, ou de toute falsification, Opération frauduleuse ou non autorisée de quelque nature que ce soit, et de toute charge portée erronément au Compte;
- b) nonobstant toute autre disposition de la présente Convention, après la Date de notification (sauf à l'égard des erreurs, des irrégularités, des omissions ou des Opérations non autorisées de quelque nature que ce soit que Vous avez signalées par écrit à Banque Laurentienne au plus tard à la Date de notification), Vous convenez de ce qui suit :
 - i) le montant des soldes dus indiqués le dernier jour du mois civil est exact et Vous lie sous réserve de Notre droit d'effectuer des contrepassations conformément à la présente Convention et à la Convention relative au compte Visa*;
 - ii) tous les montants facturés au Compte sont valides;

22. OBLIGATIONS DE VÉRIFICATION CONTINUE (suite)

- iii) Vous n'avez pas le droit de Vous faire créditer un montant qui ne figure pas sur le Relevé du Compte pour ce mois civil;
- iv) Vous avez vérifié la validité des Opérations, Achats et des instructions; et
- v) l'utilisation de tout Service indiqué est correcte.

Vous reconnaissez ce qui suit :

- vi) nonobstant le fait qu'un Effet puisse être provisoirement comptabilisé dans le Compte, cet Effet n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été accepté et irrévocablement encaissé par Banque Laurentienne et que le délai de retour par toute procédure légale n'a pas expiré. Le crédit représenté par un Effet qui n'est pas reconnu et recouvré ou qui est rétrofacturé, effectué par erreur ou entaché de fraude peut être contrepassé au Compte malgré une comptabilisation provisoire. Le Relevé du Compte sera modifié en conséquence; et
 - vii) nonobstant le fait qu'un dépôt ou autre crédit puisse être provisoirement comptabilisé dans le Compte, ce dépôt ou crédit n'est pas considéré comme traité tant qu'il n'a pas été vérifié et accepté par Banque Laurentienne. Un dépôt ou un autre crédit qui n'est pas vérifié et accepté peut être contrepassé au Compte malgré une comptabilisation provisoire. Le Relevé du Compte sera modifié en conséquence.
- c) malgré l'alinéa b) ci-dessus, si Vous avez autorisé des paiements préautorisés à l'égard d'un des Comptes, Vous reconnaissez que les Règles prévoient que, dans des situations précises, des demandes de remboursement des paiements préautorisés peuvent être faites et :
- i) lorsque le paiement préautorisé avait pour objet le paiement de biens et de services de consommation, le délai pour présenter une telle réclamation est de 90 jours civils à compter de la date du débit; et
 - ii) lorsque le paiement préautorisé avait pour objet le paiement de biens et de services liés à Vos activités commerciales, le délai pour présenter une telle réclamation est de dix jours ouvrables suivant la date du paiement.

Les réclamations doivent être présentées par écrit à Banque Laurentienne dans le délai prescrit et conformément aux Règles, en leur version modifiée de temps à autre.

23. PAIEMENT DE FACTURES PAR L'INTERMÉDIAIRE DES PLATEFORMES ET DES SERVICES

Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) les paiements de factures effectués par l'intermédiaire des Plateformes et des Services ne sont pas traités immédiatement et le délai de traitement est tributaire d'un certain nombre de facteurs, y compris, sans s'y limiter, le moment où le paiement de la facture est autorisé et les processus comptables internes du destinataire du paiement de la facture;
- b) Vous êtes responsable de Vous assurer que les paiements de facture sont autorisés suffisamment à l'avance pour que le paiement soit reçu par le destinataire du paiement de la facture avant la date d'échéance;
- c) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit qui découlent d'une erreur, d'un non-paiement ou d'un retard dans le traitement des paiements de factures;
- d) si Vous avez effectué ou reçu un paiement de facture par erreur, Nous pouvons, mais sans y être tenus, Vous aider en effectuant ou en traitant un « **Débit de correction d'erreur de paiement de facture** », au sens défini dans les Règles, et si ce débit est ainsi effectué, Vous convenez d'indemniser Banque Laurentienne à l'égard de l'ensemble des pertes, des coûts ou des dommages directs subis et Vous paierez à Banque Laurentienne tous les frais de service raisonnables liés à la prestation du service; et
- e) si Nous effectuons ou traitons un Débit de correction d'erreur de paiement de facture touchant Vos comptes ou Vos affaires et que Nous l'avons fait sans négligence grave ou intention de causer une perte ou un préjudice, Nous serons tenus à couvert à l'égard de l'ensemble des pertes, des coûts ou des dommages que Vous avez subis, quelle qu'en soit la cause, relativement au paiement de facture ou au processus de Débit de correction d'erreur de paiement de facture.

24. SERVICES ET TIERS

Vous devez Vous abstenir de faire ce qui suit à l'égard de tous les Services et des services de Tiers que Banque Laurentienne met à Votre disposition :

- a) utiliser les Services à des fins illégales, frauduleuses ou diffamatoires; et
- b) prendre des mesures, ou faire en sorte ou permettre que soit fait quoi que ce soit, qui pourrait compromettre la sécurité ou l'intégrité des Services (y compris des activités qui risquent de nuire ou de causer du tort à tout autre participant à la prestation, à l'utilisation ou au soutien des Services ou des Services de Tiers).

Si Vous ne respectez pas ces dispositions, Votre participation aux Services ou à tout service fourni par Banque Laurentienne ou un Tiers peut être suspendue ou résiliée.

25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE

Si Banque Laurentienne met à Votre disposition des Services de transmission électronique et que Vous utilisez de tels services :

- a) Vous consentez à ce que Nos Tiers fournisseurs de services préparent, utilisent et communiquent des rapports relativement à la performance et à l'exploitation des Services de transmission électronique, y compris des rapports statistiques ou de performance et d'autres analyses, compilations et renseignements sur les Services de transmission électronique ou sur Vous, ainsi que des rapports ayant trait à Votre participation aux Services de transmission électronique et à Votre utilisation de ceux-ci. Vous consentez également à ce que Nos Tiers fournisseurs de services communiquent à Nos autres Tiers fournisseurs de services des données relatives au Titulaire de carte qui comprennent le nombre total d'Émetteurs de factures que Vous avez inscrits, sans nommer ces Émetteurs de factures, à l'exclusion de Banque Laurentienne, et sans fournir de données détaillées sur Vos activités;

25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE (suite)

- b) Vous reconnaissez que Nos Tiers fournisseurs de services ne Vous répondront pas directement à l'égard de toute demande, requête, question, plainte ou autre préoccupation relative aux Services de transmission électronique, de quelque manière que ce soit, sauf pour Vous renvoyer à Banque Laurentienne ou à l'Émetteur de factures; et
- c) Vous reconnaissez que les consentements énoncés à l'alinéa a) ci-dessus sont des exigences des Services de transmission électronique et que si ces consentements sont retirés, Votre participation aux Services de transmission électronique peut être suspendue ou résiliée et la transmission de documents par l'intermédiaire des Services de transmission électronique peut être suspendue.

Vous désignez par les présentes la Plateforme et tout courriel associé à Vos Comptes (ou tout lien accessible par ces moyens) comme moyens de communication aux fins de la réception des documents électroniques, notamment ceux qui sont mentionnés aux paragraphes i. à vii. ci-dessous (collectivement, les « **Documents** »). De plus, Banque Laurentienne pourrait transmettre des Documents électroniques par l'entremise de ces moyens de communication de l'une ou plusieurs des façons suivantes :

- a) un message que Banque Laurentienne affiche dans le centre de messagerie disponible sur la Plateforme pour Vous informer que le Document est disponible dans un hyperlien ou un document PDF joint, ou à l'endroit indiqué;
- b) un Document que Banque Laurentienne place directement sur la Plateforme;
- c) un Document que Banque Laurentienne transmet directement à Votre attention à l'adresse courriel associée à l'un de Vos Comptes (ou un message envoyé à l'adresse courriel associée à l'un de Vos Comptes, incluant un hyperlien à partir duquel le Document est accessible);
- d) un message que Banque Laurentienne insère dans un Relevé; ou
- e) un Document que Nous Vous présentons dans le cadre de la transaction ou de la sélection disponible uniquement au moment de sa présentation.

Vous convenez de recevoir par voie électronique les avis et renseignements suivants concernant Votre Compte ainsi que tout Compte que Vous détiendrez à l'avenir:

- i. Toute demande, termes, conditions et modalités, ententes ou conventions client et formulaires (incluant les formulaires d'assurance et les documents afférents, si applicable), en lien avec Votre Compte;
- ii. Les Relevés;
- iii. Les avis ou conventions liés aux modifications ou mises à jour des termes, conditions et modalités applicables à Votre Compte et les Services;
- iv. Les avis annuels ou autres avis transmis en lien avec Votre Compte et les Services, incluant sans limitation tout relevé fiscal;
- v. Les avis de modification des taux d'intérêt, des frais (incluant les nouveaux frais) et des charges applicables au Compte, ainsi que de tout autre élément indiqué dans les divulgations obligatoires et encadrés informatifs que Nous Vous transmettons lors de l'ouverture du Compte et la souscription aux Services auprès de Banque Laurentienne;
- vi. Tout autre document, avis, confirmation ou information que Banque Laurentienne est légalement requise de Vous transmettre en lien avec Votre Compte Vos Services; et
- vii. Des sondages relatifs à Votre expérience client, directement de Banque Laurentienne, ou via un Tiers fournisseur de services externe.

En plus des Documents électroniques, vous pouvez également recevoir, via la Plateforme et toute autre adresse courriel associée à Votre Compte, d'autres messages sécurisés et non sécurisés de la Banque Laurentienne.

Ce consentement à la livraison électronique de documents électroniques et des Services de transmission électronique que Vous accordez s'ajoute à tout autre consentement à la livraison électronique de documents que Vous avez déjà accordé à Banque Laurentienne (et ne le remplace pas).

Vous reconnaissez que Vous êtes responsable d'aviser immédiatement Banque Laurentienne de tout changement à Vos coordonnées, y compris, sans s'y limiter, Votre adresse, Votre numéro de téléphone et Votre courriel, par l'un ou l'autre des moyens suivants : **(i)** en contactant Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846 (ailleurs au Canada), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); **(ii)** dans le Portail libre-service et tel qu'autrement offert par l'intermédiaire des Plateformes; ou **(iii)** à Votre succursale Banque Laurentienne.

Vous pouvez révoquer Votre consentement à la réception des documents par voie électronique relativement à Votre Carte par l'un ou l'autre des moyens suivants : **(i)** en communiquant avec Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846(ailleurs au Canada), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); ou **(ii)** en ligne par l'intermédiaire du Portail libre-service et tel qu'autrement offert par l'intermédiaire des Plateformes; ou **(iii)** à Votre succursale Banque Laurentienne; ou **(iv)** en transmettant par la poste à Votre succursale Banque Laurentienne un avis écrit indiquant clairement et précisément que Vous révoquez Votre consentement à la transmission de Documents électroniques à Votre attention. Dans ce cas, Banque Laurentienne Vous transmettra, par courrier régulier à la dernière adresse indiquée à Votre dossier, un accusé réception de Votre révocation dans lequel Banque Laurentienne Vous confirmera la date de prise d'effet de Votre révocation. Vous reconnaissez que la révocation de Votre consentement par la poste pourrait être sujette à des délais de traitement de Votre révocation, et la limitation de responsabilité se trouvant dans cette Convention s'appliquera alors.

Les documents seront accessibles dans le cadre de Votre session sécurisée sur le Portail libre-service pour une période maximale de 7 ans et Vous êtes responsable d'imprimer et de conserver des exemplaires de ces documents. Si le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services ne sont pas disponibles ou si l'accès est interrompu à un moment donné, Vous devrez récupérer les documents électroniques auprès du Portail libre-service ou de la Plateforme, tel qu'applicable.

25. SERVICES DE TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE (suite)

Vous êtes responsable de télécharger (sauvegarder) et d'imprimer un exemplaire ou de faire une capture d'écran de ces Documents pour Votre dossier, puisque Vous ne recevrez aucun exemplaire imprimé. Par exemple, lorsqu'un document Vous est acheminé par voie électronique à l'adresse courriel associée à Votre Compte, Votre fournisseur de courrier électronique pourrait rendre le courriel et les documents accessibles pour une période de temps différente de celle indiquée par Banque Laurentienne.

Vous reconnaissez que les alertes transmises à Votre attention afin de Vous aviser qu'un Document Vous est disponible via les Plateformes et les Services, ou transmis à l'adresse courriel associée à Votre Compte peuvent être retardées, non transmises, ou transmises de façon incorrecte ou incomplète en raison d'enjeux techniques ou de toute autre raison indépendante du contrôle de Banque Laurentienne. Vous reconnaissez également qu'il pourrait y avoir des délais dans le traitement de Votre révocation transmise à Banque Laurentienne. Banque Laurentienne ne sera pas responsable de tout dommage, action, demande, cause d'action, perte, frais ou dépense découlant de tels enjeux, raisons ou délais, directement ou indirectement.

En Vous connectant, Vous acceptez ainsi les modalités énoncées dans les présentes. Ce consentement à la livraison de Documents électroniques prend effet au moment où Vous acceptez les présentes modalités.

La Banque Laurentienne se réserve le droit de Vous envoyer des documents imprimés si elle n'est pas en mesure de les envoyer par voie électronique, si elle a des raisons de croire que Vous pourriez ne pas avoir reçu ces documents ou dans toute autre circonstance où Banque Laurentienne estime qu'il est approprié de le faire.

26. TRANSFERTS VERS DES COMPTES EXTERNES

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Plateformes et des Services, Vous permet de transférer des fonds entre le Compte et un Compte externe, alors :

- a) Vous convenez d'informer Banque Laurentienne par écrit au sujet des Comptes externes que Vous voulez lier au Compte sous une forme acceptable pour Banque Laurentienne;
- b) Nous Nous réservons le droit de refuser d'accepter le Compte externe;
- c) Vous convenez de fournir à Banque Laurentienne le numéro de l'institution financière, l'adresse ou le numéro de la succursale et le numéro de compte du Compte externe que Vous voulez lier au Compte. Nous Nous réservons le droit de vérifier le Compte externe;
- d) Vous et le titulaire du Compte externe devez fournir l'autorisation d'établir le lien entre le Compte et le Compte externe;
- e) Vous convenez de ne pas lier le Compte à un compte qui n'est pas détenu par Vous;
- f) Vous reconnaissez et acceptez que Nous pouvons, à Notre discrétion, limiter le type de transferts qui peuvent être effectués entre le Compte et le Compte externe, en particulier lorsque les Opérations seront sous forme de crédits portés au Compte externe, de débits portés au Compte externe ou à la fois de crédits et de débits portés au Compte externe;
- g) Vous pouvez uniquement lier un Compte à un Compte externe libellé en dollars canadiens;
- h) Nous Nous réservons le droit de limiter le nombre de Comptes externes qui peuvent être liés au Compte, le montant en dollars des Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe et le nombre d'Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe;
- i) Nous Nous réservons le droit de retenir des fonds sur le montant de l'Opération ;
- j) Vous consentez à la communication par l'institution financière qui tient le Compte externe de tout Renseignement personnel fourni à Banque Laurentienne à l'égard des Opérations effectuées vers ou depuis le Compte externe. Vous consentez également à la communication à Banque Laurentienne de tout Renseignement personnel fourni par l'institution financière qui tient le Compte externe de tout Renseignement personnel fourni à cette institution financière à l'égard des Opérations vers ou depuis le Compte externe;
- k) les fonds sont généralement retirés de Votre Compte externe ou Compte dans les trois à cinq (3 à 5) jours ouvrables qui suivent le jour où l'Opération est autorisée. Nous ne pouvons pas garantir la date ou le délai maximum requis pour effectuer un retrait du Compte ou du Compte externe. Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement des Opérations; et
- l) tous les dépôts ou retraits seront contrepassés si l'Opération ne peut être effectuée ou si elle est retournée pour quelque motif que ce soit.

27. TRANSFERTS ENTRE COMPTES LIÉS

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Plateformes et des Services, Vous autorise à lier plusieurs Comptes à un seul nom d'utilisateur pour Vous permettre d'accéder aux Comptes au moyen d'un seul nom d'utilisateur, cela ne constituera pas une fusion des Comptes. Si les Comptes sont liés par l'intermédiaire des Services, alors :

- a) Nous Nous réservons le droit de refuser d'accepter un Compte;
- b) Vous convenez que Nous pouvons, à Notre discrétion, limiter le type d'Opérations qui peuvent être autorisées entre les Comptes, en particulier lorsque les Opérations seront sous forme de crédits portés à un Compte, de débits portés à un Compte ou à la fois de crédits et de débits portés à un Compte;
- c) Nous Nous réservons le droit de limiter le nombre de Comptes qui peuvent être liés, le montant en dollars des Opérations effectuées vers ou depuis un Compte lié et le nombre d'Opérations effectuées vers ou depuis un Compte lié;
- d) La Banque Laurentienne se réserve le droit d'appliquer une retenue sur le montant de l'Opération vers un Compte lié pendant une période déterminée par Banque Laurentienne, au cours de laquelle l'Opération ou une partie de celle-ci ne Vous sera pas accessible;
- e) Vous convenez que Banque Laurentienne ne peut pas garantir la date d'une Opération vers et depuis un Compte lié. La Banque Laurentienne ne sera pas responsable des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement des Opérations; et
- f) toutes les Opérations seront contrepassées si l'Opération ne peut être effectuée ou si elle est retournée pour quelque motif que ce soit.

28. SERVICES D'ACHATS EN LIGNE

Si Banque Laurentienne, par l'intermédiaire des Services, des Plateformes ou le Site WEB Banque Laurentienne, met à Votre disposition les Services d'achats en ligne et que Vous les utilisez, Vous reconnaissez ce qui suit et en convenez :

- a) le Compte fera l'objet d'un débit dès que Vous effectuerez une Opération et Nous pouvons retenir le montant de l'Opération jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'Opération ou que l'Opération soit annulée. Nous n'avons aucune obligation de payer des intérêts sur le montant de l'Opération et Nous n'en paierons pas. Dans la mesure permise par la loi, Nous sommes réputés avoir une sûreté sur le montant de l'Opération à partir du moment où un débit est porté au Compte jusqu'à ce que le destinataire réclame avec succès l'Opération ou que l'Opération soit annulée;
- b) Nous ne serons pas responsables des pertes ou des dommages subis en raison des fonds retenus et des limites fixées par Banque Laurentienne ou une Institution financière participante;
- c) Vous êtes responsable de vérifier l'état de tout achat effectué en ligne effectué par l'intermédiaire des Services d'achat en ligne;
- d) Vous devez utiliser les services conformément aux instructions et aux lignes directrices fournies par Banque Laurentienne dans les Conventions relatives au compte Visa*, qui peuvent être modifiées par Banque Laurentienne de temps à autre. Votre inscription aux services et Votre utilisation de ceux-ci constituent l'acceptation des Conventions relatives au compte Visa*;
- e) Nous, l'autre Institution financière participante et ses mandataires avons le droit de verser le montant de l'Opération à toute personne qui, en utilisant les Services d'achats en ligne, prétend être le destinataire;
- f) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit subis ou encourus en raison du fait qu'un Tiers, autre que le destinataire prévu de l'Opération, a obtenu l'Achat en ligne par un moyen autre que dans le cadre d'une Activité illicite; toutefois, malgré ce qui précède, dans le cas d'une Opération interceptée provenant de Votre Compte dans le cadre de laquelle les fonds n'ont pas été reçus par le destinataire prévu, Nous pouvons Vous rembourser pourvu que Vous n'ayez pas participé à l'Activité illicite, que Vous coopériez pleinement à l'enquête sur cet événement et que Vous ayez respecté et continuiez à respecter toutes les modalités applicables de la présente Convention;
- g) si le destinataire refuse une Opération que Vous avez initiée, le montant de l'Opération Vous sera retourné;
- h) Nous ne garantissons pas l'heure du dépôt ou l'heure à laquelle l'Opération sera complétée;
- i) à titre d'expéditeur, l'Opération Vous sera retournée si le destinataire ne réclame pas l'Opération dans un délai de 30 jours suivant la date à laquelle le virement a été effectué, si l'Opération ne peut être envoyée avec succès aux Coordonnées pour l'Achat en ligne que Vous avez fournies ou si le destinataire refuse l'Opération;
- j) à titre d'expéditeur, Vous êtes responsable de fournir les Coordonnées pour l'Achat en ligne et Vous convenez en outre que le destinataire a consenti à ce que Vous utilisiez les Coordonnées pour l'Achat en ligne aux fins des Services d'achats en ligne, y compris leur transmission à Banque Laurentienne et à l'autre Institution financière participante;
- k) Nous pouvons annuler une Opération si Nous avons des raisons de croire qu'une erreur s'est produite ou si Nous estimons que l'Opération est le produit d'une activité illégale ou frauduleuse;
- l) Vous êtes responsable de fournir les Coordonnées exactes du destinataire pour les Achats en ligne;
- m) à titre d'expéditeur, Vous pouvez annuler une Opération avant que le destinataire réclame avec succès l'Opération. À titre de destinataire, Vous reconnaissez qu'une Opération peut être annulée jusqu'au moment où Vous réclamez avec succès l'Opération;
- n) tous les différends seront réglés directement entre l'expéditeur et le destinataire sans la participation de Banque Laurentienne, de ses Tiers fournisseurs de services ou de toute autre partie;
- o) Nous pouvons refuser de Vous fournir les Services d'Achats en ligne;
- p) Nous ne serons pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients de quelque nature que ce soit découlant d'un retard dans le traitement d'une Opération;
- q) Vous êtes responsable des frais de données et autres frais, s'il en est, que Votre fournisseur de services pertinent peut appliquer pour la transmission et la réception des données (y compris, sans s'y limiter, les frais d'itinérance des données);
- r) à titre de destinataire, si Vous avez activé la fonction de débits préautorisés utilisée par l'expéditeur pour recevoir Vos fonds, ou par d'autres moyens qui pourraient être disponibles, les fonds que Vous enverrez par l'intermédiaire des Services d'Achats en ligne sont alors automatiquement débités de Votre Compte, peu importe si la fonction de débit préautorisé est fournie par l'institution financière respective de l'expéditeur;
- s) Vous convenez que Vous êtes responsable, à titre d'expéditeur, de fournir des renseignements complets et exacts sur le destinataire et, à titre de destinataire de toute demande de virement, de répondre seulement aux demandes que Vous attendez et que Vous avez consenti, auprès de ce demandeur de fonds, de recevoir; et
- t) Vous convenez et reconnaissez que tous les renseignements personnels que Vous envoyez par l'intermédiaire des Services d'Achats en ligne, que ce soit au moyen d'un virement de fonds ou d'une demande de fonds, relèvent de Votre responsabilité, et que Banque Laurentienne, ainsi que ses Tiers fournisseurs de services, ne sont pas responsables des coûts, des frais, des pertes, des dommages ou des inconvénients découlant de toute violation des lois ou des règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels, selon le cas, et pour dissiper tout doute, Vous consentez également à ce que tout transfert de Renseignements personnels par l'intermédiaire des Services d'achats en ligne soit assujéti aux politiques en matière de protection des Renseignements personnels de Banque Laurentienne, des Tiers fournisseurs de services et des Commerçants participants.

29. CONSULTATION DE DOCUMENTS

Nous pouvons, dans le cadre des Services, Vous permettre de consulter et d'imprimer des images de documents. Vous reconnaissez et acceptez que Banque Laurentienne met de telles images à Votre disposition à titre de service et que le fait de rendre ces images accessibles n'oblige en aucun cas Banque Laurentienne à Vous permettre de consulter et d'imprimer les images de documents.

30. RETRAITS ET AVANCES

À moins que Vous ayez pris d'autres arrangements avec Banque Laurentienne, les montants portés au crédit de Votre Compte par suite d'avances effectuées à l'aide de la Carte ne seront pas disponibles aux fins de retrait tant que les dépôts n'auront pas été vérifiés. Banque Laurentienne peut exiger un avis de cinq (5) jours pour tout retrait. Les retraits ou les virements effectués à l'aide de la Carte seront débités de Votre Compte au moment où ils seront faits. Vous ne déposerez pas d'Effets ou d'articles sans valeur, contrefaits ou frauduleux dans Votre Compte, par un GA ou au moyen de Votre Appareil mobile, et Vous paierez à Banque Laurentienne tous les dommages, les coûts ou les pertes qu'elle a subis en raison d'un tel dépôt.

31. LIMITES

Un Tiers peut fixer des limites d'accès, notamment le montant d'argent que Vous êtes autorisé à porter à Votre Carte de crédit lorsque Vous utilisez ses services (y compris les Services d'achats en ligne). Les Opérations transmises et reçues par l'intermédiaire des Services d'achats en ligne sont assujetties à des limites monétaires, et des limites de quantité et de crédit lesquels limites peuvent changer sans préavis. Banque Laurentienne peut fixer plusieurs limites d'accès (par exemple, des limites applicables au montant que Vous pouvez retirer un jour donné ou des limites applicables au nombre de paiements que Vous pouvez faire un jour donné) aux Services. Banque Laurentienne peut modifier ces limites lorsqu'elle juge approprié de le faire sans devoir Vous en informer ou obtenir Votre consentement.

32. MOT DE PASSE, CODE DE SÉCURITÉ, QUESTION DE VÉRIFICATION PERSONNELLE OU APPAREIL MOBILE PERDU, VOLÉ OU COMPROMIS

Si Vous apprenez que Votre Appareil mobile utilisé avec le Site WEB Banque Laurentienne ou les Plateforme est perdu ou volé, ou que le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité ont été mis à la disposition d'une autre personne (y compris si la biométrie d'une autre personne est stockée sur Votre Appareil mobile), Vous en informerez Banque Laurentienne ou Notre mandataire immédiatement, auquel cas le Site WEB Banque Laurentienne ou l'accès aux Plateformes sera suspendu ou le Mot de passe, les Questions de vérification personnelle ou le Code de sécurité seront changés. Au moment où cet avis est réellement reçu par Banque Laurentienne ou au moment où Nous sommes convaincus que Vous avez été victime d'une fraude, d'un vol ou d'une contrainte par la tricherie, la force ou l'intimidation, Votre responsabilité en lien avec toute utilisation ultérieure du Site WEB Banque Laurentienne ou des Plateformes prend fin et Vous aurez le droit de recouvrer, auprès de Banque Laurentienne, toutes les pertes subséquentes que Vous pourriez avoir subies en raison de l'utilisation du Site WEB Banque Laurentienne.

33. PROCÉDURES APPLICABLES À LA RÉOLUTION DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET D'AUTRES PROBLÈMES LIÉS À DES OPÉRATIONS

En cas de problème avec une Opération ou une Opération non autorisée, autre qu'un problème lié aux produits ou services fournis par les Commerçants, Vous informerez Banque Laurentienne du problème sans délai et Nous mènerons une enquête et répondrons au problème en temps opportun. Nous ne Vous empêcherons pas de façon déraisonnable d'utiliser les fonds visés par le différend, pourvu qu'il soit raisonnablement évident que Vous n'avez pas contribué au problème ou à l'Opération non autorisée. Nous répondrons à Votre signalement d'un problème ou d'une Opération non autorisée dans un délai de 10 jours ouvrables et indiquerons quel remboursement, s'il en est, sera effectué à l'égard de toute perte que Vous avez subie. Un remboursement sera effectué à l'égard des pertes attribuables à un problème ou à une utilisation non autorisée durant cette période pourvu que, selon la prépondérance des probabilités, il soit démontré que Vous n'avez pas sciemment contribué au problème ou à l'Opération non autorisée et que Vous avez pris des mesures raisonnables afin de protéger la confidentialité de Votre Mot de passe, de Vos Questions de vérification personnelle ou de Votre Code de sécurité. Une prolongation du délai de dix (10) jours peut être nécessaire si Nous Vous obligeons à fournir une déclaration écrite ou sous serment pour faciliter l'enquête.

34. RESPONSABILITÉ GÉNÉRALE

Vous ne tiendrez pas Banque Laurentienne responsable dans les situations suivantes : i) les délais, les dommages ou les inconvénients causés par la défaillance opérationnelle ou le mauvais fonctionnement de Votre Carte, d'un GA, du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services, ou par Votre incapacité à accéder à un GA, au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services; ii) la qualité des biens ou services obtenus en utilisant Votre Carte, le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services; ou iii) une atteinte à la sécurité des données liée aux Renseignements personnels se trouvant sur Votre Carte ou le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes, les Services ou d'autres systèmes de Banque Laurentienne.

35. PLAINTES ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

N'hésitez pas à Nous transmettre des commentaires ou des plaintes en tout temps. Au besoin, commencez par communiquer avec Votre conseiller de succursale ou l'un de Nos représentants du service à la clientèle :

Téléphone : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)

Télécopieur : 416 865-5930

Courriel : Rendez-vous sur le site banquelaurentienne.ca et remplissez le formulaire apparaissant sur la page « *Contactez-nous* ».

Adresse : Requêtes clients Banque Laurentienne
1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

35. PLAINTES ET RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS (suite)

Si Votre problème n'a pas été résolu, Vous pouvez communiquer avec :

BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA, REQUÊTES CLIENTS

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Téléphone : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)

Télécopieur : 416865-5930

Adresse courriel : requetes_clients@banquelaurentienne.ca

Le problème n'a pas été résolu à Votre satisfaction? Veuillez communiquer avec le bureau de résolution des plaintes, préférablement par écrit :

BUREAU DE RÉOLUTION DES PLAINTES

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600, Montréal (Québec) H3G 0E5

Téléphone : 1 800 479-1244 (sans frais) ou 514-284-7192

Télécopieur : 1 800 473-4790 (sans frais)

Adresse courriel : CBRP@banquelaurentienne.ca

Vous avez d'autres insatisfactions? Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

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

Téléphone : sans frais 1 888 451-4519 ou 416 287-2877

Télécopieur : 416 225-4722 • ou 1 888-422-2865 (sans frais)

Adresse courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone ATS : 1 844 358-3442

Site Web : obsi.ca/fr

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 613 996-5454 • 1 866 461-3222 (sans frais)

Télécopieur : 1 866 814-2224 (sans frais)

Adresse courriel : info@fcac-acfc-gc-ca

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

AUTRES RECOURS

Pour toute plainte concernant la protection de Vos renseignements personnels, Vous pouvez Vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

Téléphone : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais)

Téléphone (ATS) : 819 994-6591

Télécopieur : 819 994-5424

Si Vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que Nous prenons pour mieux desservir les aînés¹ en application du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, veuillez Vous adresser à :

Champion des aînés de Banque Laurentienne

1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600,

Montréal (Québec) H3G 0E5

champion_aines@blcgf.ca

PROCÉDURES POUR TRAITER LES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS

En cas de problème touchant une Opération ou une Opération non autorisée, Vous signalerez le problème immédiatement à Banque Laurentienne. Nous mènerons une enquête et répondrons au problème en temps opportun. Nous ne Vous empêcherons pas de manière déraisonnable d'utiliser le Compte faisant l'objet du différend, pourvu qu'il soit raisonnablement évident que Vous n'avez pas causé le problème ou l'Opération non autorisée ou que Vous n'y avez pas contribué, que Vous avez pleinement coopéré à l'enquête et que Vous avez respecté la présente Convention et la Convention relative au compte Visa*.

35. PLAINTES ET RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS (suite)

PROCÉDURES POUR TRAITER LES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES ET AUTRES PROBLÈMES LIÉS AUX OPÉRATIONS (suite)

Nous répondrons aux signalements d'un problème ou d'une Opération non autorisée dans un délai de dix jours ouvrables et, dans un délai raisonnable par la suite, Nous indiquerons quel remboursement, s'il en est, sera effectué à l'égard de toute perte que Vous avez subie. Un remboursement sera effectué à l'égard des pertes attribuables à un problème ou à une Opération non autorisée durant cette période pourvu que Vous ayez respecté la présente Convention et qu'il soit démontré, selon la prépondérance des probabilités, que Vous avez pris toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour :

- i) protéger la confidentialité du Mot de passe, des Questions de vérification personnelle et du Code de sécurité, comme il est requis par la présente Convention et la Convention relative au compte Visa*;
- ii) prendre des mesures de sécurité afin de prévenir et de déceler la perte, le vol et l'accès non autorisé, comme il est requis par la présente Convention et la Convention relative au compte Visa*; et
- iii) agir immédiatement, dès que Vous avez reçu une notification d'une Opération non autorisée ou pris connaissance d'une Opération non autorisée, afin d'atténuer toute perte supplémentaire et de signaler le problème à Banque Laurentienne.

Vous devez régler toute réclamation ou tout différend directement avec le Commerçant. Nous n'assumons aucune responsabilité relativement à des problèmes ou des différends avec des Commerçants, notamment dans le cas où un Commerçant ne Vous crédite pas un paiement de facture, ne Vous rembourse pas un montant quelconque, Vous facture tous frais additionnels (comme des frais de retard ou des pénalités d'intérêt) ou prend toute autre mesure.

36. FRAIS DE BANQUE LAURENTIENNE

Vous reconnaissez avoir été informé des frais applicables actuellement en vigueur pour les services disponibles aux termes de la présente Convention, et des frais de service stipulés dans la Convention de compte Visa* et l'encadré informatif ou autre divulgation obligatoire dans sa version modifiée de temps à autre par Banque Laurentienne, y compris, sans limiter la portée générale de ce qui précède, les frais de traitement ou de recherche reliés à ce qui suit : i) une saisie, une demande de paiement ou de renseignements faite dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire intentée par un Tiers conformément aux lois applicables; ii) une demande visant à obtenir des antécédents de crédit; et iii) une demande de recherche faite par Vous, et Vous paierez ces frais. Vous autorisez la BLC à débiter ces frais (y compris les l'intérêt sur les Avances de fonds) directement de Votre Compte. Tous les frais applicables seront portés à Votre Compte le dernier jour de chaque mois ou à toute autre fréquence convenue, à partir du mois où Vous êtes abonné à des services ou à des produits. Si Vous annulez Votre abonnement, les frais applicables au mois courant ne seront pas retirés de Votre Compte; toutefois, le barème régulier des frais sera appliqué rétroactivement à Votre Compte le premier jour du mois courant.

Banque Laurentienne peut modifier, à tout moment, les frais applicables à tous Vos Services en affichant son nouveau barème de frais dans ses succursales, à ses GA, sur le Site WEB Banque Laurentienne ou, si Vous recevez un Relevé, en Vous le faisant parvenir. Ces modifications entreront en vigueur soixante (60) jours après avoir été affichées pour la première fois ou, dans le cas d'un Relevé, trente (30) jours après la date d'envoi du nouveau barème de frais.

37. CHARGES ET FRAIS IMPOSÉS PAR DES TIERS

Vous êtes seul responsable de Vos Appareils mobiles (y compris de l'achat, de l'entretien, de l'utilisation, du fonctionnement et de la performance de ceux-ci) et de tous les frais de communication (y compris les frais d'accès ou d'utilisation cellulaires, de données, Wi-Fi, Internet et réseau) dans le cadre de l'accès au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes, à d'autres services et aux Services ou de leur utilisation, au moyen des Appareils mobiles.

38. MANDAT

La Banque Laurentienne est autorisée à endosser en Votre nom tout Effet à être porté à Votre Compte qui lui a été donné aux fins d'acceptation ou d'encaissement.

39. RÉSILIATION DE LA CONVENTION

Banque Laurentienne se réserve le droit de suspendre l'utilisation de Votre Compte ou de Votre Carte, d'en limiter Votre utilisation ou de les fermer, à tout moment, sur présentation d'un avis si Vous ne respectez pas les dispositions de la présente Convention ou de toute entente connexe, ou si Vous déposez un Effet qui s'avère altéré, contrefait ou frauduleux, ou si Vous effectuez une Opération suspecte, inhabituelle, irrégulière, frauduleuse ou abusive, ou si Vous êtes victime de fraude ou dans le cas d'un différend ou d'une instruction contradictoire entre les titulaires de Compte conjoint en rapport avec le Compte jusqu'à ce que la situation soit résolue.

Sauf dans la mesure où d'autres dispositions de la présente Convention le stipulent, Banque Laurentienne peut mettre fin à cette Convention en tout temps moyennant un avis de 30 jours. Cependant, Banque Laurentienne se réserve le droit, en tout temps et sans préavis, d'annuler ou de réduire les privilèges de crédit associés à la Carte dans l'éventualité où Votre situation financière ne correspond pas à celle que Vous avez présentée dans Votre demande d'adhésion ou si elle s'est détériorée depuis la date de la demande.

Si Banque Laurentienne résilie la présente Convention, Vous devez immédiatement rembourser tout montant dû à Banque Laurentienne.

Vous demeurez responsable des Opérations sur Votre Compte, incluant les débits et les crédits qui y sont portés qui sont en attente et non compensés, même après que Votre Compte aura été fermé par Banque Laurentienne ou Vous-mêmes.

Vous pouvez mettre fin à Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services en tout temps, en communiquant avec Banque Laurentienne. Banque Laurentienne peut résilier ou suspendre Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services pour quelque raison que ce soit, en tout temps et sans Vous fournir de préavis.

39. RÉSILIATION DE LA CONVENTION (suite)

Banque Laurentienne demeure propriétaire de la Carte et peut en restreindre l'utilisation, ou peut résilier la présente Convention et Votre droit d'utiliser la Carte, à tout moment, avec ou sans motif valable, et sans avis à Votre intention. Vous retournerez la Carte à la Banque Laurentienne ou désactiverez le Service sur Votre Appareil mobile sur demande. Vous pouvez annuler la présente Convention ou les Services offerts en avisant Banque Laurentienne. Tout avis de résiliation ne Vous libère pas des obligations contractées aux termes de la présente Convention.

40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

BLCGF collecte, utilise et divulgue Vos Renseignements personnels suivant Nos pratiques en matière de protection des Renseignements personnels. Ces pratiques sont plus amplement détaillées dans la Déclaration de confidentialité de Banque Laurentienne ainsi que dans la brochure « Questions de discrétion », toutes deux disponibles en ligne au : <https://www.banquelaurentienne.ca/fr/securite.html>. Les principaux éléments sont les suivants :

40.1 Renseignements personnels : Dans le cadre de sa relation avec Vous et pour les fins énoncées ci-après, BLCGF recueille des Renseignements personnels Vous concernant. Les Renseignements personnels recueillis par BLCGF varient selon le type de produits ou services auxquels Vous adhérez et Votre situation particulière. Les Renseignements personnels sont principalement recueillis de Vous lorsque Vous les fournissez par écrit ou verbalement ou lorsque cela découle de Votre utilisation de produits et de services (par exemple, Votre historique transactionnel). Certains Renseignements personnels peuvent également être recueillis d'autres sources, comme cela est décrit ci-dessous.

40.2 Collecte, utilisation et divulgation de Vos Renseignements personnels : BLCGF recueille et utilise Vos Renseignements personnels pour établir une relation avec Vous. Les fins pour lesquelles Vos Renseignements personnels sont recueillis, utilisés et divulgués incluent :

- a) vérifier Votre identité et l'exactitude de Vos renseignements;
- b) Vous donner accès à un produit ou service ou Vous permettre d'acheter un produit ou service, y incluant les Services en ligne, ou d'y souscrire et s'assurer que les transactions liées sont prises en charge et mises en œuvre;
- c) permettre à BLCGF de livrer, administrer et améliorer les produits et services, y incluant les Services en ligne, qui Vous sont fournis et communiquer avec Vous à ce sujet, notamment à des fins de formation et d'assurance qualité;
- d) vous donner accès aux Plateformes et aux Services; créer, établir et administrer Vos comptes et répondre à Vos demandes ou aux demandes d'un fournisseur. Si Vous téléchargez et/ou utilisez une de Nos applications, Nous pourrions Vous demander et recueillir les renseignements requis pour vérifier Votre identité. Nous pourrions également enregistrer les données de géolocalisation de l'adresse IP pour bloquer l'accès des utilisateurs qui se trouvent à l'extérieur du Canada;
- e) évaluer Votre situation financière et cerner Vos besoins, notamment pour Vous offrir des conseils financiers et de crédit qui Vous conviennent;
- f) déterminer Votre admissibilité à des produits et services;
- g) surveiller ou enregistrer Vos interactions avec BLCGF lors d'appels téléphoniques ou de vidéoconférences ou lors de l'utilisation de moyens automatisés, notamment le Site WEB Banque Laurentienne, en ayant recours à des moyens de surveillance comme l'enregistrement vidéo à l'intérieur et à l'extérieur des succursales, des guichets automatiques et d'autres endroits de Banque Laurentienne;
- h) en faisant affaire avec Vous;
- i) se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal, ou à ce qui peut être autrement requis ou autorisé par la loi ou par tout organisme de réglementation compétent;
- j) Vous protéger, ainsi que BLCGF et Nos clients, contre les erreurs, les omissions, la fraude et les activités criminelles, y compris au moyen d'activités de prévention, de détection et d'enquête en matière de fraude, de blanchiment d'argent, de cybermenaces et d'autres risques et menaces semblables;
- k) soutenir la gestion des risques et des opérations de BLCGF, y compris, mais sans s'y limiter, le recouvrement de toute créance jusqu'au paiement intégral de tout montant dû à BLCGF, le respect des requis juridiques et réglementaires et les communications avec les organismes de réglementation;
- l) effectuer des analyses, plus particulièrement pour comprendre les clients de BLCGF et élaborer ou personnaliser des produits, des services et l'expérience utilisateur, notamment en Vous offrant de participer à des sondages, ou fournir à Nos fournisseurs de services de la rétroaction ou des statistiques concernant leurs services;

Nous pourrions obtenir des Renseignements personnels et des rapports à Votre sujet auprès d'Equifax Canada Co., de Trans Union du Canada, Inc. ou de toute autre agence d'évaluation du crédit. Vous pouvez accéder à Vos Renseignements personnels dans les dossiers des agences de crédit et corriger Vos renseignements en communiquant directement avec elles par l'intermédiaire de leurs sites Web respectifs : www.consumer.equifax.ca et www.transunion.ca/fr.

À moins d'y être tenue ou autorisée en vertu de la loi, BLCGF ne recueillera pas, n'utilisera pas et ne divulguera pas Vos Renseignements personnels à d'autres fins ou à des fins nouvelles sans Votre consentement.

40.3 Tiers : Pourvu que ce soit aux fins énoncées ci-dessus, BLCGF est autorisée à recueillir Vos Renseignements personnels auprès de Tiers ou à divulguer Vos Renseignements personnels à des Tiers dans les cas suivants :

- a) Vous autorisez BLCGF à transmettre Vos Renseignements personnels à ses employés, ses filiales, agents, mandataires et fournisseurs de services agissant en Son nom qui doivent y avoir accès pour des raisons professionnelles ou dans le cadre de l'exercice raisonnable de leurs fonctions, lesquels sont tenus de préserver la confidentialité de ces renseignements. Vous autorisez également BLCGF à divulguer Vos Renseignements personnels à une personne qui, de l'avis raisonnable de BLCGF, agit au nom de la personne devant avoir accès aux Renseignements personnels, par exemple au moyen d'une procuration;

40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (suite)

- b) Vous autorisez BLCGF à recueillir ou à divulguer Vos Renseignements personnels à des Tiers fournisseurs de services qui sont tenus de maintenir la confidentialité de ces renseignements. Les Tiers fournisseurs de services de BLCGF offrent des services tels que des services transactionnels, d'assurance (et de réassurance), de technologie, de préparation de documents et de matériel, d'envoi postal/électronique, de messagerie, de gestion de trésorerie, de gestion de client et de service, de stockage de documents, de tenue de dossiers et de transport de valeurs; ces fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Québec (y compris aux États-Unis);
- c) jusqu'au paiement intégral de tout montant dû à BLCGF, ou jusqu'à la fermeture de Vos Services, Vous autorisez BLCGF à faire ce qui suit sans nécessité d'un consentement additionnel :
- i. recueillir et communiquer des renseignements concernant Votre solvabilité ou Votre situation financière auprès de personnes légalement autorisées et, lorsqu'applicable, toute agence d'évaluation de crédit, tout agent de renseignements personnels, toute personne mentionnée dans des rapports de crédit obtenus, toute institution financière, toute administration fiscale, tout créancier, tout employeur, tout organisme public, tout assureur hypothécaire ou toute autre personne fournissant des références, et Vous autorisez ces personnes à divulguer les renseignements demandés;
 - ii. obtenir Vos rapports de crédit auprès des agences d'évaluation de crédit et utiliser ces rapports aux fins de toute demande de crédit ou de protection contre les découverts, de renouvellement, de refinancement, de recouvrement ou de gestion en lien avec un produit de crédit existant, et utiliser ces rapports afin de vérifier Votre solvabilité actuelle et continue, se conformer aux exigences réglementaires (notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent) et évaluer et gérer le risque de BLCGF; et
 - iii. demander, sans obtenir de consentement supplémentaire ni Vous en aviser, des rapports de crédit à tout moment qu'elle juge approprié, afin d'évaluer les risques de crédit sur une base continue, et obtenir le rapport complet sur Vos antécédents de crédit si elle a des motifs raisonnables de le demander (comme pour le recouvrement d'une dette, par exemple), que Votre consentement préalable ait été obtenu ou non.
- d) Vous autorisez BLCGF à divulguer Vos Renseignements personnels :
- i. à tout assureur d'un produit d'assurance auquel Vous adhérez ou souscrivez accessoirement avec Votre carte Visa* ou tout autre produit offert par BLCGF, afin de gérer Votre couverture d'assurance;
 - ii. aux autorités compétentes en vue de se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal, ou à ce qui peut être autrement requis ou autorisé par la loi ou par tout organisme de réglementation ayant compétence à l'égard de BLCGF, d'une de ses filiales, ou d'un de ses fournisseurs de services;
 - iii. en cas de fraude, d'enquête, de violation d'une entente ou de violation de la loi et dans tout autre cas autrement autorisé ou requis par la loi applicable;
 - iv. à d'autres institutions financières lorsque la communication interbancaire est requise pour détecter, réprimer, prévenir ou contenir la fraude, pendant des enquêtes relatives à la violation d'une entente ou dans le cas d'une infraction à la loi;
 - v. à un tiers avec lequel Nous envisageons ou concluons une transaction commerciale impliquant des Renseignements personnels, comme la vente ou la titrisation d'actifs, Nous pouvons partager les informations avec les autres parties à la transaction;
 - vi. aux exploitants de réseaux de cartes de paiement, afin d'exploiter ou d'administrer le système de cartes de paiement qui accompagne les Services ou les Comptes que Vous détenez chez Nous (y compris tout produit ou service fourni ou mis à disposition par les exploitants de réseaux de cartes de paiement dans le cadre de Vos Services ou Comptes avec Nous);
 - vii. aux Commerçants aux fins de protection contre la fraude ou dans le cadre du service de mise à jour de Compte;
 - viii. à Visa Canada et ses agents lorsque BLCGF est avisée que Vous avez gagné un prix dans le cadre d'une promotion de Visa Canada pour laquelle la participation est automatique; et
 - ix. à des partenaires de marketing et à des Tiers fournisseurs de services à des fins de recherche ou de statistiques telles que, par exemple, le nombre de Nos clients habitant dans un secteur ou un code postal en particulier qui détiennent un produit ou un service en particulier.

40.4 **Cession** : Vous reconnaissez que BLCGF peut, à tout moment, sans Vous en informer, céder Vos produits et services, notamment Vos Services en ligne, à toute personne et que le cessionnaire peut être tenu de conserver Vos Renseignements personnels pendant un certain temps, conformément aux lois applicables.

40.5 **Numéro d'assurance sociale** : Fournir Votre numéro d'assurance sociale (« **NAS** ») est facultatif. Si Vous choisissez de fournir Votre NAS sur un formulaire de demande, Vous comprenez que Votre NAS sera partagé avec une agence d'évaluation de crédit et sera utilisé par BLCGF pour s'assurer de l'exactitude des renseignements obtenus à Votre sujet auprès des agences d'évaluation de crédit lors de l'évaluation de Votre solvabilité financière. BLCGF peut également utiliser Votre NAS à des fins d'identification ou de consolidation de données. Vous pouvez refuser l'utilisation et la divulgation à ces fins et à toute autre fin optionnelle sans que BLCGF puisse refuser de vous fournir les produits et services applicables si Vous y avez droit. Vous comprenez toutefois que le fait de refuser ou de retirer Votre consentement pourrait empêcher BLCGF de Vous fournir un accès à certains produits ou services.

40.6 **Renseignements personnels à l'extérieur du Canada** : Si les services sont fournis par BLCGF ou Nos Tiers fournisseurs de services à partir d'autres pays que le Canada (y incluant les États-Unis) ou si des données contenant Vos Renseignements personnels sont déplacées et se trouvent dans un autre pays que le Canada, Vous comprenez que BLCGF ou Nos Tiers fournisseurs de services peuvent être tenus de divulguer Vos Renseignements personnels aux autorités de cette juridiction en vertu des lois applicables de cette juridiction.

40. CONSENTEMENT À LA COLLECTE DE L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (suite)

40.7 **Mise à jour des renseignements personnels.** Lorsque Vous mettez à jour des Renseignements personnels concernant un produit ou un service particulier, ces Renseignements personnels mis à jour seront considérés comme étant les plus récents et BLCGF est autorisée à mettre à jour ses dossiers en conséquence pour tous les autres produits et services financiers que Vous détenez (à sa discrétion). Vous reconnaissez que Vous avez la responsabilité d'informer BLCGF de tout changement à l'égard de Vos Renseignements personnels relatifs à Votre Compte Visa*, par l'un des moyens suivants : (i) en communiquant immédiatement avec le Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou au 1 800 252-1846 (sans frais), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est); (ii) par l'entremise du Portail libre-service; ou (iii) en communiquant avec Votre succursale de Banque Laurentienne.

40.8 **Communications Marketing :** Dans le but de bénéficier d'un service de qualité et d'obtenir des renseignements sur les produits et services financiers offerts par Banque Laurentienne, ses filiales (telles que B2B Banque et BLC Services Financiers inc.) et ses partenaires, Vous comprenez que Banque Laurentienne peut divulguer Vos Renseignements personnels à ses filiales et ses Tiers fournisseurs de services afin que Banque Laurentienne, ses filiales et ses Tiers fournisseurs de services puissent (i) Vous faire parvenir des communications promotionnelles sur leurs produits et services, y compris des communications personnalisées telles que des produits de crédit préapprouvés, et (ii) Vous transmettre de telles communications par diverses méthodes, notamment par courrier, par téléphone et par messages électroniques (ex. : par courriel, messagerie texte, messagerie d'un média social, etc.). Vous pouvez révoquer cette autorisation en tout temps au moyen d'un avis raisonnable, par l'intermédiaire de toute Plateforme offerte par l'intermédiaires des Services offrant cette option, ou en communiquant avec le Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou au 1 800 252-1846 (sans frais), du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est). Vous comprenez que Vous pouvez continuer à recevoir des communications liées à Votre Compte et des communications transactionnelles même si Vous Vous désinscrivez des communications marketing et promotionnelles.

40.9 **Droit d'accès à Vos Renseignements personnels :** Banque Laurentienne Vous permet d'accéder aux renseignements auxquels Vous avez droit en vertu de la loi, et Vous reconnaissez que Vous devez transmettre immédiatement Votre demande au Centre Télébancaire de Banque Laurentienne par téléphone au 514-252-1846 (région de Montréal) ou au 1-800-252-1846 (sans frais) du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est). Des frais peuvent s'appliquer.

Vous pouvez également communiquer avec Requêtes clients Banque Laurentienne
1360, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600,
Montréal (Québec) H3G 0E5
Tél. : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)
requetes_clients@banquelaurentienne.ca.

40.10 **Droit de retirer Votre consentement :** Vous avez le droit, à tout moment, de révoquer Votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements par BLCGF, en fournissant un avis raisonnable et en comprenant, toutefois, que (1) la révocation de Votre consentement peut limiter ou empêcher BLCGF de Vous fournir ou de continuer à Vous fournir certains produits et services; et (2) BLCGF peut avoir des exigences juridiques, réglementaires ou contractuelles pour recueillir, utiliser ou divulguer certains de Vos Renseignements personnels pour lesquels Vous ne pouvez pas retirer Votre consentement. Pour révoquer communiquer avec Notre Centre Télébancaire au 514 252-1846 (région de Montréal) ou sans frais au 1 800 252-1846, du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h et les fins de semaine, entre 8 h et 17 h (heure de l'Est).

40.11 **Obtention de Renseignements sur toute autre personne :** Vous confirmez qu'avant de fournir à BLCGF des Renseignements personnels pour le compte d'une autre personne (par exemple, et selon le cas, les propriétaires, les associés, les partenaires, les commandités, les commanditaires, les membres, les constituants, les bénéficiaires, les fiduciaires, les actionnaires et les administrateurs autorisés, ainsi que les signataires, les dirigeants, les représentants et les utilisateurs autorisés), Vous avez obtenu le consentement préalable de cette personne ou Vous êtes autrement légalement autorisé à fournir ces renseignements. Les renseignements personnels obtenus par BLCGF seront utilisés et divulgués conformément aux pratiques de Banque Laurentienne en matière de protection des Renseignements personnels. À la demande de BLCGF, Vous fournirez les Renseignements personnels après avoir reçu, le cas échéant, le consentement de toute personne agissant au nom d'une entité commerciale, aux fins identifiées dans la présente section.

40.12 **Tiers fournisseurs de services :** Vous comprenez que BLCGF peut faire appel à des Tiers fournisseurs de services, ou impartir des fonctions à des Tiers fournisseurs de services pour recueillir, traiter, utiliser, divulguer ou stocker Vos Renseignements personnels à tout moment, y compris pour l'accès aux Plateforme et l'utilisation des Services. Dans ces cas, Votre consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de Vos Renseignements personnels s'étend à ces Tiers fournisseurs de services, dans la mesure où cela est nécessaire pour que ces derniers fournissent les services qui leur sont impartis par BLCGF, et ce, aux fins énoncées dans le présent article 40. Vous comprenez également que les ententes conclues entre BLCGF et de tels Tiers fournisseurs de services (actuels ou futurs) imposent que ces Tiers fournisseurs de services se conforment aux exigences légales en matière de confidentialité qui s'appliquent à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de Vos Renseignements personnels, et qui les régissent.

41. APPAREILS MOBILES ASSOCIÉS

Vous autorisez Banque Laurentienne et les Tiers fournisseurs de services à recueillir et à stocker de l'information sur les Appareils mobiles utilisés pour Vous connecter à Votre Compte. Ces Appareils mobiles seront associés à Votre Compte. Si un Appareil mobile associé est vendu ou donné à un Tiers, Vous pouvez désassocier l'Appareil mobile en suivant les instructions disponibles, à l'adresse : https://www.banquelaurentienne.ca/fr/faq/1_faq.sn.

42. EXIGENCES D'ADMISSIBILITÉ LIÉES AUX OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE

Pour pouvoir utiliser les Services Banque Laurentienne, Vous devez : a) être un Titulaire de carte ou un Utilisateur autorisé d'un Compte en règle auprès de Banque Laurentienne; b) avoir un Appareil mobile; c) être un utilisateur inscrit des Services sur la ou les Plateforme(s); et d) satisfaire à toute autre exigence liée à l'accès aux Services ou à leur utilisation qui est spécifiée par Banque Laurentienne.

43. APPAREIL MOBILE VENDU OU JETÉ

Si Vous avez l'intention de vendre, de donner ou de jeter Votre Appareil mobile, Vous devez d'abord supprimer les Services de Votre Appareil mobile.

44. SÉCURITÉ DU TERMINAL D'ACCÈS

Sans limiter la portée de l'article 14, il Vous est interdit d'utiliser le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services sur un Terminal d'accès lorsque Vous savez ou soupçonnez que sa sécurité ou son intégrité ont été compromises (p. ex. lorsque l'Appareil mobile a été « débridé » ou que ses mécanismes de sécurité ont été contournés). Vous serez uniquement responsable des pertes subies, des dommages causés et des dépenses engagées en raison de Votre utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services sur un Appareil mobile ou un Terminal d'accès compromis. De plus, Vous reconnaissez que Vous maintiendrez adéquatement la sécurité de Votre Appareil mobile et de Vos Terminaux d'accès utilisés dans le cadre du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services en les protégeant à l'aide d'un code d'accès sécurisé ou de la biométrie, en sachant où il se trouve à tout moment et en gardant à jour les versions les plus récentes du système d'exploitation, des correctifs de sécurité et des logiciels antivirus et anti-espion. Vous ne permettrez pas à d'autres personnes de stocker leurs données biométriques sur Votre Appareil mobile. Si Vous perdez Votre Appareil mobile ou Votre Terminal d'accès personnel, Vous agirez le plus rapidement possible pour prévenir toute utilisation non autorisée.

45. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

Vous reconnaissez et acceptez que : a) Nous ne garantissons pas l'exploitabilité ou la fonctionnalité du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services ni qu'ils seront disponibles pour effectuer une Opération; b) Nous ne garantissons pas qu'un Commerçant particulier offrira le mode de paiement accessible par l'intermédiaire du Site WEB Banque Laurentienne et des Services; c) Votre utilisation d'un service de Tiers (qui inclut le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services) est à Votre seul risque, et les services de Tiers sont fournis « tels quels » et « tels que disponibles »; d) même si tous les efforts sont déployés afin de s'assurer que les renseignements et les documents figurant sur le Site WEB Banque Laurentienne, y compris le texte, les graphiques, les liens vers d'autres ressources Internet et tout autre article, sont exacts, ils sont fournis « tels quels » « là où ils se trouvent »; et e) Nous ne garantissons pas la disponibilité ou l'exploitabilité des réseaux sans fil ou d'un Appareil mobile. Vous comprenez que Vous devriez garder Votre Carte physique avec Vous pour l'utiliser si le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services ne sont pas disponibles pour quelque raison que ce soit. De plus, Vous exonérez explicitement Banque Laurentienne, tous ses partenaires et les Tiers fournisseurs de services associés de toute responsabilité quelle qu'elle soit se rapportant au Site WEB Banque Laurentienne, Plateformes et aux Services et, par extension, leurs administrateurs, dirigeants et employés respectifs, y compris, sans s'y limiter, toute responsabilité liée à la vente, à la distribution, à l'utilisation ou à la performance ou non-performance du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes et des Services. Vous reconnaissez et confirmez que les droits de propriété intellectuelle respectifs appartiennent à Banque Laurentienne, à ses partenaires et aux Tiers fournisseurs de services associés.

Banque Laurentienne ne fournit aucune garantie expresse, implicite ou légale quant à l'exactitude, la qualité, la suffisance, l'utilité, l'exhaustivité, l'actualité, le fonctionnement, la fiabilité, l'absence de contrefaçon ou l'application de l'information ou des documents à un but particulier, et se dégage expressément de toute responsabilité à cet égard.

46. AUTRES GARANTIES

Vous reconnaissez et convenez que Vous Vous abstenrez de :

- a) désassembler, rétroconcevoir, décompiler ou autrement tenter d'extraire le code source des Services, des Plateformes, de l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou de tout service de Tiers, ou d'une partie de ceux-ci;
- b) altérer, tenter de contourner, détruire, occulter, cacher, modifier ou enlever des avis (y compris des avis de droits exclusifs), les codes ou les verrous exclusifs, les moyens d'identification, les outils de droits numériques ou les renseignements de gestion numériques, les mesures de protection technologiques, les mesures de sécurité ou de contrôle, ou les ententes visant les Services, les Plateformes et le Site WEB Banque Laurentienne ou un service de Tiers, ou s'y rapportant;
- c) copier, reproduire, modifier, vendre, louer, distribuer, concéder en sous-licence, traduire ou exploiter de façon commerciale, de quelque façon que ce soit, les Services, les Plateformes, l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou tout service de Tiers, ou une partie de ceux-ci, ou d'en faire des œuvres dérivées;
- d) tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services, aux Plateformes, à l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou à tout service de Tiers;
- e) nuire à l'intégrité ou à la performance des Services, des Plateformes, de l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou d'un service de Tiers, ou de les perturber;
- f) fournir à Banque Laurentienne ou à ses Tiers fournisseurs de services du contenu comportant des virus, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres composants dangereux; ou
- g) donner accès aux Services, aux Plateformes, à l'infrastructure du Site WEB Banque Laurentienne ou à tout service de Tiers à quiconque sans le consentement préalable écrit de Banque Laurentienne ou de ses Tiers fournisseurs de services.

46. AUTRES GARANTIES (suite)

Vous reconnaissez que l'accès au Site WEB Banque Laurentienne ou au moyen d'un Appareil mobile qui restreint la quantité de contenu que Vous pouvez voir pourrait ne pas proposer la totalité des caractéristiques, des fonctionnalités, des renseignements ou du contenu disponibles par l'intermédiaire d'autres sites Web et Vous convenez d'accéder régulièrement aux Services sur le Site WEB Banque Laurentienne ou sur d'autres sites Web (autrement qu'à l'aide du Site WEB Banque Laurentienne, de la Plateforme ou d'un Appareil mobile) qui ne restreignent pas le contenu pouvant être vu sur ceux-ci.

47. CALCULATEURS ET OUTILS

Les calculs ou les projections sont donnés à titre indicatif seulement, à moins d'indication contraire, et ne sont pas garantis comme étant exacts ou exhaustifs.

48. CONDITIONS DE LA LICENCE D'UTILISATION

Vous convenez de ne pas copier, modifier, adapter, traduire, ni créer d'œuvres dérivées du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou de toute partie des Services. Vous ne concéderez pas de licence ni de sous-licence visant le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services, ne ferez pas la commercialisation ou la distribution de ceux-ci, ni n'en fournirez de copies à un tiers. Vous ne tenterez pas de rétroconcevoir, de décompiler ou de désassembler toute partie du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services ni d'apporter de corrections aux erreurs d'une partie de celle-ci, et Vous n'utiliserez pas de partie du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services pour obtenir l'accès à des applications logicielles d'interconnexion à cette fin.

49. COMPÉTENCE

Vous reconnaissez que la présente Convention est assujettie aux lois et aux territoires de compétence tels qu'ils sont définis par Banque Laurentienne à l'article 50, sans égard au lieu où Vous téléchargez ou activez le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes et les Services. Vous comprenez que Nous pouvons surveiller la conformité aux présentes modalités et les faire appliquer. Vous déclarez que Vous résidez actuellement au Canada.

Les produits et les services décrits dans les pages du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou des Services sont offerts uniquement dans les territoires où ils peuvent légalement être offerts aux fins de vente. De plus, tous les produits et services sont assujettis aux modalités des différentes ententes propres à chacun d'eux.

Vous reconnaissez et convenez que, même si Vous pouvez accéder au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services dans d'autres territoires à l'extérieur du Canada, certains aspects des Services ou certains renseignements sur le Site WEB Banque Laurentienne, les Plateformes ou les Services pourraient ne pas être disponibles pour Vous dans ces territoires. Si Vous accédez au Site WEB Banque Laurentienne, aux Plateformes ou aux Services à l'extérieur du Canada ou les utilisez, Vous le faites à Vos propres risques, et Vous assumez toute la responsabilité de Vous conformer aux lois locales, provinciales, nationales ou internationales qui s'appliquent à Votre accès ou utilisation des Services, du Site WEB Banque Laurentienne, ou des Plateformes.

50. LOI APPLICABLE

La présente Convention est régie par les lois de la province canadienne ou du territoire canadien où Votre Compte a été ouvert pour la première fois à Banque Laurentienne ou, s'il y a plus d'un Compte, par celles du territoire de constitution de Banque Laurentienne et par les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, à l'exclusion des Règles de droit international privé ou de conflits de lois qui mèneraient à l'application de toute autre loi.

51. RÉCEPTION D'UNE COPIE DE LA CONVENTION

Vous reconnaissez que la présente Convention n'exige pas la signature de Banque Laurentienne. Vous convenez de conserver cette copie de la présente Convention dans Vos propres dossiers.

52. MODIFICATION DE LA CONVENTION

La Banque Laurentienne peut, à son entière discrétion, modifier les modalités de la présente Convention se rapportant à Votre utilisation future des Services, du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes ou de Votre Compte de temps à autre pour quelque raison que ce soit, sans responsabilité envers Vous ou toute autre personne. Banque Laurentienne peut donner un avis de modification de la présente Convention de trente (30) jours en Vous le faisant parvenir par la poste, à Votre dernière adresse connue, en affichant un avis dans les succursales de Banque Laurentienne, par livraison personnelle, par l'intermédiaire des Services, des Plateformes, du Portail libre-service ou du Site WEB Banque Laurentienne, ou par tout autre moyen que Banque Laurentienne, agissant raisonnablement, considère comme étant approprié afin de porter la modification à Votre attention. Il Vous incombe de vérifier régulièrement les modalités de la présente Convention.

Si Vous utilisez ces Services, Votre Compte ou la Carte après la date de prise d'effet d'une modification de la présente Convention, cela signifiera de façon concluante que Vous acceptez la modification et que Vous adoptez la version la plus récente de la Convention et êtes lié par celle-ci. Vous ne devez pas changer, compléter ou modifier la présente Convention de quelque façon que ce soit.

53. AUTRES CONVENTIONS – PORTÉE DE LA CONVENTION

La présente Convention complète toute convention précédente régissant l'utilisation de la Carte et du Code de sécurité, mais elle ne remplace pas une convention ou une disposition d'une convention relative à un prêt, à une facilité de crédit, à un produit, à un autre service, l'application Banque Laurentienne, *BLCDirect*, les Services en ligne ou à l'exploitation de tout compte avec Banque Laurentienne, ni toute autre convention entre Vous et Banque Laurentienne, à l'exception des conventions régissant l'utilisation des Services et des Plateformes. La présente Convention s'applique à tout Compte précisé dans les présentes de même qu'à tout autre compte que Vous avez désigné de temps à autre en vue d'une utilisation avec la Carte, le Site WEB Banque Laurentienne ou les Services.

53. AUTRES CONVENTIONS – PORTÉE DE LA CONVENTION (suite)

Outre la présente Convention, les modalités de la Convention relative au compte Visa* conclue entre Banque Laurentienne et Vous s'appliqueront aux Services et aux Opérations effectuées aux termes de la présente Convention, sauf disposition contraire expresse de celle-ci. En cas de conflit entre les modalités de la Convention relative au compte Visa* ou de toute autre convention conclue entre Banque Laurentienne et Vous et les modalités de la présente Convention dans la mesure où elles se rapportent aux Services décrits dans les présentes, alors les modalités de la présente Convention auront préséance et s'appliqueront à l'égard des Services. Aucune déclaration n'est faite et aucune garantie n'est donnée par Banque Laurentienne à Votre intention à l'égard des Services, à l'exception des déclarations, des garanties et des obligations de Banque Laurentienne expressément prévues dans les présentes. Aucun conseil prodigué, aucune information donnée ni aucune déclaration faite par Banque Laurentienne, ou ses fournisseurs de services, mandataires ou représentants respectifs, verbalement ou par écrit, n'aura pour effet de créer de déclaration, de garantie ou de condition ni de modifier la présente Convention, y compris les exclusions de responsabilité, les limites de responsabilité ou les dispositions de libération et d'indemnisation ci-dessus, et Vous ne pouvez pas Vous fier à un tel conseil ou à une telle information.

54. AVIS

Tout avis devant ou pouvant être donné à Banque Laurentienne en lien avec la présente Convention doit être fait par écrit et doit être adressé et transmis à Banque Laurentienne à l'adresse indiquée dans la demande relative au Compte Visa*. Sans limiter la portée de l'article 25, tout avis devant ou pouvant Vous être donné en lien avec la présente Convention peut Vous être donné en faisant parvenir un avis écrit à Vos Coordonnées ou, sauf s'il s'agit de renseignements financiers confidentiels propres à Vous, en affichant un avis dans les succursales de Banque Laurentienne ou sur le Site WEB Banque Laurentienne, sur le Portail libre-service, ou en Vous contactant sur Votre Appareil Mobile ou par tout autre moyen que Nous, agissant raisonnablement, considérerons comme étant approprié pour porter l'avis à Votre attention. Vous êtes réputé avoir reçu un avis envoyé par Banque Laurentienne à Vos Coordonnées, selon la première éventualité, à l'heure et à la date où Vous recevez réellement l'avis ou 24 heures après que Nous l'avons envoyé s'il est envoyé par courriel, par message texte ou par télécopieur, ou cinq (5) jours après s'il est envoyé par la poste. Les avis publiés sur le Site WEB Banque Laurentienne ou le Portail libre-service sont réputés publiés le jour où ils sont publiés pour la première fois.

La présente Convention régit l'utilisation du Site WEB Banque Laurentienne, des Plateformes, du Portail libre-service et des Services. Veuillez la lire attentivement avant d'accéder au site. Le contenu du Site WEB Banque Laurentienne est fourni à titre indicatif seulement, à moins d'indication contraire, et ne constitue pas une offre d'achat ou de vente de produits ou de services de BLCGF. Cette information ne constitue pas des conseils de placements ou des conseils financiers, comptables, juridiques ou fiscaux destinés à une personne en particulier et ne devrait pas être utilisée à de telles fins.

Les renseignements et les documents fournis sur le Site WEB Banque Laurentienne sont, à Notre connaissance, exacts au moment où ils sont affichés. Cependant, malgré ses efforts en ce sens, BLCGF ne peut garantir qu'ils sont exacts ou complets ou qu'ils le seront en tout temps. De plus, des problèmes de logiciels ou de transmission par Internet pourraient générer des copies inexactes ou incomplètes des renseignements et des documents pouvant être téléchargés et affichés.

BLCGF se réserve le droit de modifier les renseignements et les documents figurant sur le Site WEB Banque Laurentienne sans préavis. Vous acceptez d'examiner régulièrement les renseignements et documents et Votre accès continu au Site WEB Banque Laurentienne ou Votre utilisation continue de celui-ci signifiera que Vous acceptez ces modifications.

55. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La présente Convention peut être signée par voie électronique. L'utilisation des Services sera réputée être l'acceptation des présentes modalités à la date de la première utilisation, ou dans le cas d'une modification de la présente Convention, l'acceptation des modalités modifiées. Tous les documents portant Votre signature ou signature électronique, toutes les Opérations et demandes faites ou transmises par un système de télécommunications (p. ex. par téléphone, par télécopieur, par câble ou tout autre appareil électronique) auront le même effet juridique et Vous lieront à titre de document, d'Opération ou de demande portant Votre signature originale.

56. APPLICATION

La présente Convention entrera en vigueur et continuera de s'appliquer en faveur et à la charge de Banque Laurentienne, de Vous et de Vos héritiers, exécuteurs, successeurs et ayants droit.

57. TIERS BÉNÉFICIAIRES

Bien que ce ne soit pas tous les tiers, certains tiers (tels que Nos Tiers fournisseurs de services et le Bureau du surintendant des institutions financières) peuvent être considérés comme étant des bénéficiaires des droits, des recours ainsi que des modalités de la présente Convention et peuvent exercer ou appliquer ces droits, ces recours ainsi que ces modalités à Votre endroit.

58. LOI SUR LES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Vous reconnaissez que la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et son règlement d'application s'appliquent à l'exploitation du Compte et que Nous adopterons, à l'occasion, des politiques et des procédures portant sur la communication d'information, la tenue de documents, l'identification des clients et les exigences de surveillance continue de cette loi. Vous convenez de respecter l'ensemble de ces lois et procédures et de Vous y conformer.

59. DIVISIBILITÉ

La présente Convention sera appliquée dans la pleine mesure permise par la loi applicable. Si, pour quelque raison que ce soit, une disposition de la présente Convention est reconnue invalide ou non exécutoire dans quelque mesure que ce soit :

- a) la partie fautive de la disposition sera radiée et le reste de la disposition sera interprété ou reformulé dans la mesure raisonnablement requise pour la rendre valide, exécutoire et conforme à l'objet initial sous-tendant cette disposition; et
- b) cette invalidité ou ce caractère inexécutoire n'aura pas d'incidence sur toute autre disposition de la présente Convention.

60. ABSENCE DE RENONCIATION

Aucune renonciation de la part de Banque Laurentienne à l'égard d'un manquement ou d'un défaut aux termes de la présente Convention ne sera réputée être une renonciation à un manquement ou à un défaut précédent ou subséquent. Nous pouvons, sans préavis, exiger le respect strict des modalités de la présente Convention, malgré toute tolérance antérieure accordée ou permise par Banque Laurentienne.

61. MARQUES DE COMMERCE DE BANQUE LAURENTIENNE

© Banque Laurentienne du Canada, 2022. Tous droits réservés.

Certains noms, logos, graphiques, icônes, dessins, mots, titres ou phrases utilisés sur le Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services peuvent constituer des appellations commerciales, des marques de commerce ou de service dont Banque Laurentienne est propriétaire, ou dont des tiers sont propriétaires et dont Banque Laurentienne est un usager autorisé. L'utilisation des marques de commerce sur ce site ou par l'intermédiaire des Services ne veut pas nécessairement dire qu'une licence de quelque nature a été octroyée ou qu'il existe une affiliation entre Banque Laurentienne et le propriétaire de la marque. Les symboles ^{MD} et ^{MC} signifient respectivement « marque déposée » et « marque de commerce ».

Les marques de commerce sont distinguées les unes des autres et accompagnées, lors de leur première utilisation, des marques appropriées : ^{MD} / ^{MC} /*. Ces symboles renvoient à la description du propriétaire ou de l'utilisateur des marques : ^{MD} : marque déposée de Banque Laurentienne du Canada. ^{MC} : marque de commerce de Banque Laurentienne du Canada. * : Banque Laurentienne du Canada, usager autorisé de la marque.

^{MD} : Les marques suivantes sont des marques déposées de la BLC en vertu de la Loi sur les marques de commerce du Canada. Certaines de ces marques sont également la propriété de la BLC en vertu de la législation sur les marques de commerce et de la législation applicable dans les territoires étrangers :

ARBRE (DESSIN), BEL ÂGE, BLC, BLC*Direct* & DESSIN, BLC SERVICES FINANCIERS, BLC CONSEILS, BLC*Avantage*, BLC EXPRESS & DESSIN, DISTINCTION, EXPLORE, LE GESTIONNAIRE, MULTIFONCTIONS, OSCAR, OSCAR & DESSIN, BANQUE LAURENTIENNE & DESSIN, NATLINK, PAYMENT SKIPPER, LBC CAPITAL, TRUST ET BANQUE LAURENTIENNE, PLACEMENT EXCELLENCE, REER TACTIQUE, SERVICE À LA CARTE.

^{MC} : Les marques suivantes sont des marques de commerce de la BLC :

VOIR AU-DELÀ DES CHIFFRES, TRUST et banque laurentienne.

La marque déposée IRIS & DESSIN fut cédée à BLC-Edmond de Rothschild gestion d'actifs Inc. le 31 décembre 2001.

62. MARQUES DE COMMERCE DE TIERS

Apple®, Mac®, QuickTime®, iPad®, iPod® et iPod touch® sont des marques déposées d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

Android® et Chrome^{MD} sont des marques de commerce de Google LLC.

*Marque de commerce de Visa Int. utilisée sous licence.

63. PROPRIÉTÉ DE L'INFORMATION

L'information contenue dans les pages du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services est la propriété exclusive de Banque Laurentienne et est pour Votre usage personnel seulement. Toute l'information du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services est protégée en vertu des lois canadiennes et étrangères sur les droits d'auteur. Cette information ne peut être reproduite, en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès de Banque Laurentienne. L'usage public ou commercial, le téléchargement, la retransmission, la distribution ou la publication, la reproduction, l'entreposage ou l'enregistrement des données sur quelque support que ce soit ou la modification non autorisée des marques ou du contenu du Site WEB Banque Laurentienne ou disponibles par l'intermédiaire des Services sont interdits et peuvent constituer une violation desdites lois, notamment les lois sur les droits d'auteur ou les marques de commerce et peuvent exposer l'utilisateur à des poursuites judiciaires.

¹ Aux fins du code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.