



## F.A.Q

### Q. Quand puis-je utiliser cette carte?

R. Vous pouvez utiliser votre carte pour acheter des biens et des services auprès de tous les commerçants, qui acceptent les cartes de débit MasterCard® ou VISA® (selon la marque indiquée au recto de votre carte).

Par mesure de sécurité, il n'est pas possible d'utiliser votre carte dans les établissements de paris / course de chevaux (même en ligne) et avec tous les terminaux de paiement qui ne sont pas connectés 'en ligne'. Les terminaux de paiement suivants se trouvent souvent dans cette catégorie : Terminal << à la pompe >> dans une station service, terminal de péage autoroutier, terminal de parking...

### Q. Puis-je utiliser ma carte pour retirer de l'argent?

R. Non. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte pour retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets (DAB) ou pour effectuer des opérations assimilées à des transactions en espèces (Western Union; etc.).

### Q. En quoi ma carte diffère-t-elle d'une carte de crédit?

R. Une carte de crédit vous procure un crédit que vous devez rembourser. Par contre, cette carte est une carte de débit et l'argent qui a été chargé dessus est à vous. Vous pouvez le dépenser comme vous le voulez, dans la limite du solde actuel disponible.

### Q. Est-ce que je recevrai un relevé pour les opérations effectuées avec ma carte?

R. Toutes les opérations que vous effectuez avec votre carte sont accessibles en ligne. Lorsque vous voulez vérifier une opération, il vous suffit d'ouvrir une session de votre compte sur le site Web. Si vous ne pouvez pas accéder à votre relevé en ligne, veuillez contacter le Service clientèle pour déterminer les autres options qui vous sont offertes pour votre carte.





## GERER VOTRE CARTE

### Q. Comment puis-je activer ma carte?

R. Si vous avez reçu votre carte avec un autocollant d'activation au recto, il vous suffit de composer le numéro de téléphone indiqué sur l'autocollant et de suivre les instructions fournies. Si votre carte ne comporte pas d'autocollant d'activation au recto, il n'est pas nécessaire d'activer votre carte.

### Q. Comment puis-je visualiser en ligne les opérations effectuées avec ma carte?

R. Visualiser les opérations effectuées avec votre carte est aussi facile que de compter jusqu'à trois.

1. Consultez le site Web dont l'adresse est imprimée au verso de votre carte.
2. Inscrivez-vous sur le site en fournissant un nom d'utilisateur et un mot de passe.
3. Cliquez sur l'icône « Mon compte » située dans le haut de l'écran : la liste des opérations effectuées s'affiche.

### Q. Que dois-je faire si ma carte est perdue ou volée?

R. Contactez immédiatement notre Service clientèle pour signaler une carte perdue ou volée et commander une carte de remplacement. Vous pouvez utiliser le numéro du Service clientèle figurant sur cette page ou dans la lettre qui accompagnait votre carte initiale. Si vous signalez la perte ou le vol de votre carte à temps, vous n'aurez pas à assumer les opérations non autorisées, en vertu des Conditions d'utilisation.

### Q. Comment puis-je changer mon adresse?

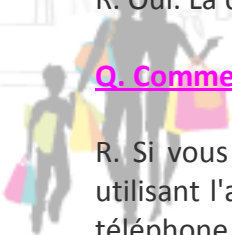
R. Si vous avez déménagé ou si l'adresse à laquelle votre carte a été envoyée est erronée, veuillez la modifier dans le profil de votre compte (sur le site Web dont l'adresse figure au verso de votre carte). Si vous avez besoin d'aide pour mettre à jour l'information sur votre compte, veuillez contacter le Service clientèle.

### Q. Ma carte a t'elle une date d'expiration?

R. Oui. La date d'expiration figure au recto de votre carte.

### Q. Comment puis-je annuler ma carte?

R. Si vous souhaitez annuler votre carte, veuillez contacter le Service clientèle en utilisant l'adresse ou le numéro de téléphone fournis sur cette page. Le numéro de téléphone du Service clientèle figure également au verso de votre carte.





## EFFECTUER DES ACHATS AVEC VOTRE CARTE

### Q. Puis-je utiliser ma carte pour acheter des biens et des services?

R. Vous pouvez utiliser votre carte pour acheter des biens et des services auprès de tous les commerçants, qui acceptent les cartes de débit MasterCard® ou VISA® (selon la marque indiquée au recto de votre carte).

### Q. Pourquoi ma carte ne fonctionne-t-elle pas lorsque j'essaie d'acheter de l'essence directement « à la pompe »?

R. Pour protéger les titulaires de carte, nous avons désactivé les cartes pour ce type de paiement « à la pompe ». Bien que vous ne puissiez pas payer directement « à la pompe », vous pouvez tout de même utiliser votre carte aux caisses de ces stations service.

### Q. Comment effectuer des achats en ligne avec ma carte?

R.. Il est très facile de faire des achats en ligne. Il vous suffit de suivre les étapes suivantes :

1. Sélectionnez les articles que vous souhaitez acheter.
2. Poursuivez pour exécuter les formalités de paiement.
3. Sélectionnez votre option de paiement MasterCard® ou Visa®, selon votre type de carte.
4. Entrez les 16 chiffres de votre carte et les 3 chiffres du code de sécurité (le cas échéant, vous le trouverez au verso de votre carte; il s'agit des 3 derniers chiffres imprimés dans l'espace réservé à la signature) ainsi que la date d'expiration.
5. Dans certains cas, vous devrez indiquer l'adresse associée à votre carte.

Et le tour est joué. L'opération peut alors être traitée.

### Q. Lorsque j'achète en ligne, est-ce que je peux fractionner mon paiement entre ma carte et une carte de crédit?

R. Uniquement si le site Web où vous effectuez votre achat autorise les paiements fractionnés. Toutefois, veuillez noter que la majorité des boutiques en ligne n'acceptent qu'une seule carte de crédit ou de débit pour effectuer un paiement. Votre carte étant traitée en tant que carte MasterCard® ou Visa®, il ne vous sera certainement pas possible d'entrer plus d'un type de carte pour exécuter une opération.



# Cartavenue

## Q. Puis-je dépenser plus que le montant de mon solde disponible?

R. Non. Vous ne pourrez pas dépenser plus que le montant de votre solde. Le commerçant refusera l'opération.

## Q. Et si le montant de mon achat est supérieur au montant de mon solde disponible?

R. Dans ce cas, votre achat sera refusé.

## Q. Et si une opération n'est pas approuvée par une boutique en ligne?

R. Dans le cas peu probable où votre opération serait rejetée par une boutique en ligne, veuillez vous assurer de suivre les étapes ci-dessous :

- Vérifiez si le commerçant accepte les paiements par carte.
- Choisissez « Carte de crédit » comme mode de paiement.
- Sélectionnez « MasterCard » ou « Visa » (selon le logo qui figure au recto de votre carte).
- Entrez correctement les 16 chiffres du numéro de votre carte.
- Entrez correctement les 3 chiffres du code de sécurité (au besoin).
- Entrez correctement la date d'expiration de votre carte.
- Entrez correctement votre nom (tel qu'il apparaît sur votre carte).
- Entrez correctement votre adresse, le cas échéant (l'adresse qui figure dans le dossier de votre compte).
- N'essayez pas de réaliser un achat dont le montant est supérieur à votre solde disponible.

Si ces conseils ne résolvent pas votre problème, veuillez contacter le service clientèle.

## **AJOUTER DE L'ARGENT**

### Q. Puis-je déposer de l'argent sur ma carte?

R. Non. Vous ne pouvez pas déposer votre propre argent sur votre carte. Seule la société qui vous a procuré cette carte peut la charger.





## CONTESTER DES ACHATS

### Q. Mon compte affiche des achats en double marqués « En suspens » - puis-je les contester?

R. Non. Les achats marqués « En suspens » seront réglés ou automatiquement supprimés de votre compte dans les 7 jours. Nous accepterons uniquement les formulaires de contestation d'achats pour les opérations déjà réglées et désignées comme « Dépensées » dans l'historique de vos opérations. Tout formulaire de contestation d'achats reçu pour des opérations « En suspens » sera supprimé.

### Q. Mon compte affiche des achats d'origine inconnue - que devrais-je faire?

R. Tout d'abord, contactez le commerçant en composant le numéro de téléphone fourni dans l'historique de votre compte ensuite informez le service clientèle de ces achats d'origine inconnue en composant le numéro de téléphone figurant au verso de votre carte.

### Q. Je voudrais contester des achats imputés à mon compte par un commerçant que je connais - comment dois-je procéder?

R. Si vous souhaitez contester des achats, essayez tout d'abord de résoudre directement le problème avec le commerçant. Si vous n'y parvenez pas, contactez notre service clientèle.

## SECURITE ET CONFIDENTIALITE

### Q. Comment puis-je être assuré que mes renseignements personnels et les renseignements sur ma carte sont protégés?

R. Toutes les opérations réalisées avec nous sont exécutées sur un serveur sécurisé et tous les renseignements personnels et les renseignements sur les cartes sont chiffrés conformément au protocole Secure Socket Layer (SSL). Pour toutes questions à ce sujet, nous vous encourageons à examiner attentivement nos Politiques relatives à la confidentialité et à la sécurité.



# Cartavenue

## Q. Divulguerez-vous mes renseignements personnels?

R. Non. Nous ne divulguerons votre adresse email ou autres renseignements personnels à aucun tiers sans votre autorisation. Lors de l'enregistrement de votre compte sur le site Web, vous avez la possibilité de choisir de recevoir ou non nos communications ou celles de nos partenaires. Pour de plus amples renseignements, veuillez lire nos Politiques relatives à la confidentialité et à la sécurité. Si c'est un partenaire qui vous fournit votre carte, nous devons peut-être échanger vos renseignements personnels avec lui afin d'établir et de maintenir votre profil. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter le partenaire qui vous fournit votre carte.

