

FAQ pour le titulaire de la carte ClinCard : É.-U.

► Comment puis-je utiliser la carte ClinCard?

- 1) Achats en boutique (en sélectionnant soit l'option « Credit » [Crédit] soit l'option « Debit » [Débit]).
 - L'utilisation de l'option « Debit » (Débit) nécessite un NIP (voir la rubrique « How to set a PIN » [Comment créer un NIP] ci-dessous).
- 2) Achats en ligne
- 3) Guichet automatique bancaire (GAB) pour obtenir des espèces (nécessite un NIP).
- 4) Avance en espèces à la banque :
 - Vous devez connaître votre solde disponible et informer le caissier du montant que vous souhaitez retirer. Les caissiers ne peuvent pas consulter votre solde (voir la rubrique « How to check your balance » [Comment consulter votre solde] ci-dessous).
 - Présentez au caissier votre ClinCard signée, ainsi qu'une pièce d'identité avec photo valide, délivrée par le gouvernement.
 - La ClinCard est acceptée dans toutes les banques partenaires de Mastercard (cherchez le logo affiché sur la fenêtre/à l'entrée de la banque).

► Comment puis-je activer ma ClinCard?

Votre ClinCard est activée une fois que votre premier paiement est validé. Veuillez signer à l'arrière de la carte. Vous pourrez ensuite commencer à l'utiliser en sélectionnant l'option « Credit » (Crédit) dans les boutiques ou pour des achats en ligne. Si vous souhaitez utiliser la carte dans un GAB ou pour obtenir de l'argent en espèces à l'aide de la fonction « Debit » (Débit), vous devez créer un NIP.

► Comment puis-je créer un NIP?

Appelez le service à la clientèle au **1 866 952-3795** et suivez les messages-guides à travers le système RVI.

La **réponse vocale interactive (RVI)** est une technologie qui permet à un ordinateur d'interagir avec les humains grâce à l'utilisation de tonalités vocales et DTMF par le clavier.

► Comment puis-je consulter le solde disponible sur mon compte?

- 1) Appelez le service à la clientèle au **1 866 952-3795** et suivez les messages-guides à travers le système RVI.
- 2) Connectez-vous sur le site Web www.consumercardaccess.com/myclincard.
 - a. À l'aide de votre navigateur Internet, rendez-vous sur www.consumercardaccess.com/myclincard.
 - b. Enregistrez le compte.
 - c. Consultez le solde.
- 3) Effectuez une demande de solde au GAB (nécessite un NIP).
- 4) Soumettez une requête lors de votre prochaine visite dans nos bureaux.

► Dois-je payer des frais lorsque j'utilise ma ClinCard?

Aucuns frais* ne sont imputés pour :

- Les achats en ligne ou en boutique
- Le retrait de montants en espèces en présentant la carte à un caissier dans n'importe quelle grande banque
- Les appels au système automatisé pour des demandes de solde
- Les appels au numéro du service à la clientèle pour parler avec un agent
- L'ajout de fonds à la carte (remarque : les fonds ne peuvent être ajoutés que sur la carte par le site)

*Les activités suivantes **impliqueront le prélèvement de frais*** du solde de votre ClinCard :*

- Ne pas avoir utilisé la carte pendant une période prolongée. Veuillez consulter le document du détenteur de carte pour connaître les frais d'inactivité.
- Des retraits au GAB (les frais varient en fonction du lieu).
- Une demande de relevé sur papier. Vous pouvez plutôt télécharger et imprimer le relevé directement à partir du portail.
- Une demande de remplacement de votre carte en appelant le service à la clientèle. Votre centre d'étude pourrait remplacer votre carte gratuitement.

*** Consultez les modalités reçues avec votre carte pour en savoir plus.**

► Qu'est-ce qui arrive si le montant de l'achat est supérieur au solde de ma ClinCard?

Si le paiement dû est supérieur au montant du solde disponible de votre carte, informez le caissier du montant désigné que vous souhaitez utiliser. Autrement, si la carte est utilisée pour payer un montant supérieur au solde disponible, l'opération sera refusée.

► Que dois-je faire si ma ClinCard est perdue, volée ou endommagée?

Si votre carte est perdue/endommagée, notifiez votre point de contact au centre d'étude. Il pourra la remplacer gratuitement sur place. Votre ancienne carte sera automatiquement désactivée et votre solde sera transféré sur la nouvelle carte. Si vous préférez vous adresser au service à la clientèle, les frais de remplacement s'élèveront à 7,00 \$ et vous la recevrez par courrier après sept à dix jours.

Si votre carte a été volée, appelez le service à la clientèle au **1 866 952-3795**. Le service à la clientèle marquera la carte comme « volée » et vous aidera à communiquer avec MasterCard pour tenter une action en justice.

► **Puis-je utiliser ma ClinCard dans un restaurant?**

Oui. Toutefois, veuillez noter que les restaurants (y compris les restaurants à service rapide) préautorisent automatiquement 20 % de plus que l'addition totale. Assurez-vous donc que votre carte est suffisamment fournie pour effectuer cette dépense.

► **Puis-je utiliser ma ClinCard dans une station-service?**

Oui. Toutefois, veuillez remettre votre ClinCard au caissier et lui demander d'en prélever le montant spécifique. Autrement, si vous utilisez votre carte à la pompe, la station préautorise jusqu'à 100 \$ ou plus. Même si la préautorisation n'est pas débitée de votre compte, tant qu'elle est en cours, elle est prise en compte dans le calcul de votre solde disponible. Plusieurs jours peuvent s'écouler avant que la retenue du montant préautorisé soit retirée.