

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 « 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 « 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 « MC » 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 SRVI :

- 1) Appuyez sur 1 pour communiquer en anglais ou sur 2 pour communiquer en espagnol.
- 2) Appuyez sur 2 (pour activer la carte et les renseignements sur votre compte).
- 3) Saisissez le numéro à 16 chiffres de votre carte, puis appuyez sur la touche « # ».
- 4) Saisissez le numéro de sécurité à trois chiffres (situé à l'arrière de votre carte), puis appuyez sur la touche « # ».
- 5) Saisissez un NIP à quatre chiffres de votre choix, puis appuyez sur la touche « # ».
- 6) Saisissez à nouveau le même NIP à quatre chiffres pour confirmer, puis appuyez sur la touche « # ».

► 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 SRVI :
 - a. Appuyez sur 2 (pour activer la carte et les renseignements sur votre compte).
 - b. Saisissez le numéro à 16 chiffres de votre carte, puis appuyez sur la touche « # ».
 - c. Saisissez le NIP à quatre chiffres que vous avez choisi, puis appuyez sur la touche « # ».
- 2) Connectez-vous à MyClinCard.com :
 - a. À l'aide de votre navigateur Internet, rendez-vous sur www.myclincard.com.
 - b. Cliquez sur le lien « Register Account » (Enregistrer le compte).

- c. Saisissez : le numéro à 16 chiffres de votre carte, un nom d'utilisateur et un mot de passe de votre choix, ainsi que votre adresse électronique.
 - d. Cliquez sur le bouton « Register Account » (Enregistrer le compte).
- 3) Effectuez une demande de solde au GAB (nécessite un NIP).
 - 4) Soumettez votre 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 :

- faire des achats en ligne ou en boutique;
- retirer des espèces en présentant la carte à un caissier dans n'importe quelle grande banque;
- appeler le système automatisé pour des demandes de solde;
- appeler le numéro du service à la clientèle et parler avec un agent;
- créditer la carte (remarque : seul le site peut créditer la carte).

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

- Une non-utilisation de la carte ou l'ajout de fonds au crédit de la carte pendant plus de trois mois vous coûtera des frais mensuels. Cependant, tant que la carte est active dans un délai de trois mois (si des fonds sont ajoutés ou si une transaction est effectuée), la période de trois mois sera réinitialisée. Si des frais mensuels vous sont facturés, veuillez communiquer avec le service d'assistance de Greenphire et nous vous créditerons le montant.
- Des retraits au distributeur automatique de billets (les frais varient en fonction du lieu).
- Une demande d'un relevé sur papier. Autrement, vous pouvez toujours consulter votre solde en ligne ou en appelant le service à la clientèle.
- Une demande de remplacement de votre carte en appelant le service à la clientèle. Autrement, votre centre d'étude peut remplacer votre carte gratuitement.

***Voir les modalités pour en savoir plus.**

► Qu'arrive-t-il 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 \$ 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 demandez-lui d'y prélever le montant précis. Autrement, si vous utilisez votre carte à la pompe, la station préautorisera jusqu'à 75 \$. 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 le prélèvement du montant préautorisé.